OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Province of New Brunswick

ANNUAL REPORT

2003/2004

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Province of New Brunswick

ANNUAL REPORT

2003/2004

2003/2004 Annual Report

Published by:
Office of the Ombudsman
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, NB E3B 5H1
Canada

December 2004

ISBN 1-555396-449-7

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick

105-03093/

December 20, 2004

The Honourable Bev Harrison
Speaker
Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the ***Ombudsman Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Thirty-Seventh Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2003 to March 31, 2004.

Respectfully submitted,

Bernard Richard

Ombudsman

TO REACH YOUR OMBUDSMAN

Write :	**Office of the Ombudsman** **P.O. Box 6000** **767 Brunswick Street** **Fredericton, N.B.** **E3B 5H1**
Telephone:	**(506) 453-2789** **1 (888) 465-1100 (Toll free)**
Fax:	**(506) 453-5599**
E-mail:	**nbombud@gnb.ca**
In Person:	**For appointment** **Telephone (506) 453-2789** **(Toll free) 1 (888) 465-1100**
Website:	**www.gnb.ca Keyword: Ombudsman**

Mission Statement

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

Contents

	Page
Mission Statement	3
From the Ombudsman	5
Own Motion Investigations	11
Child and Youth Advocate	12
Methadone Maintenance	14
Family and Community Services	18
New Brunswick Nursing Homes	24
Summary of Recommendations	29
Statutory Responsibilities	32
Goals	35
2003/2004 Statistics	36
The Ombudsman	37
Complaints Under the ***Ombudsman Act***	38
Handling Complaints-Flow Charts	40
Appeals and Complaints under the ***Civil Service Act***	41
Referrals Under the ***Right to Information Act***	43
Complaints Under the ***Protection of Personal Information Act***	44
Correctional Institutions	45
Performance Indicators	47
Financial Information	48
Statistical Table – Number and Outcome of Complaints	49
Types of Complaints by Department	50
Charts	58

FROM THE OMBUDSMAN

Introduction

It is an honour to present my first annual report as New Brunswick's sixth Ombudsman.

The province's first Ombudsman, Dr. W. T. Ross Flemington (1967-1971), once stated that he "felt it was important for an individual to be treated justly and fairly regardless of the wording of a statute or regulation". This is how I intend to approach my work at the Office of the Ombudsman.

The Supreme Court of Canada has analyzed the function and powers of the Ombudsman in the case of *British Columbia Development Corp. v. British Columbia (ombudsman)* [1984] 2 S.C.R. 447. In this November, 1984, decision, Chief Justice Brian Dickson conferred a formal judicial recognition of the Ombudsman's unique role in our democratic society:

> "The traditional controls over the implementation and administration of governmental policies and programs, namely, the legislature, the executive and the courts – are neither completely suited nor entirely capable of providing the supervision a burgeoning bureaucracy demands [p.459]. The Ombudsman represents society's response to the problem of potential abuse and of supervision. His unique characteristics render him capable of addressing many of the concerns left untouched by the traditional bureaucratic control devises. He is impartial. His services are free, and available to all. Because he often operates informally, his investigations do not impede the normal processes of government. Most importantly, his powers of investigation can bring to light cases of bureaucratic maladministration that would otherwise pass unnoticed [p. 461]. In short, the powers granted to the Ombudsman allow him to address administrative problems that the courts, the legislature and the executive cannot effectively resolve [p. 461]."

Though it is not a panacea for everything that ails a disaffected and sometimes cynical citizenry, the Ombudsman concept has provided relief to millions throughout

the world. All complaints received at the Office of the Ombudsman are not resolved in favor of the complainant, far from it, and many complainants do not get the answer they are looking for. But it is essential that most of them at least feel that they have been listened to and that all that can be done has been done. I have quickly learned that this is not always the easiest reassurance to convey.

Going the Extra Mile

Much of the content of this report is a product of the work of my predecessor, Ellen King, and her staff. Ms. King personified the image of an ideal civil servant. Competent, dedicated and caring, she ably listened to, and worked on resolving, complaints brought to her attention by the citizens of New Brunswick. She has set the bar high, and it will be difficult for me to match the quality of her service to the people of our province. I thank her for the advice and guidance she provided to me during my transition to the role of Ombudsman and for going the extra mile on behalf of our fellow citizens.

The year 2003/2004 was marked by several changes which have had an impact on our Office: the nomination of a new Ombudsman, the addition of a 1-800 line to facilitate communication with our staff, some changes in personnel, the installation of new technology and, late in the year, a sudden increase in the number of complaints. As well, we have attempted to spend more time on systemic issues and to recommend changes to improve the delivery of public services and prevent certain practices that lead to citizen complaints.

This latter initiative has proven to be especially challenging in an Office deluged with calls from frustrated and angry complainants who are much more concerned about having their current problem attended to and resolved. Not all of the complaints filed with our Office are valid, although virtually all of our complainants truly believe that they have been wronged in some way.

This report contains several examples of complaints that our office receives, the agencies involved and the outcomes achieved through our interventions. In 2003/2004, our Office received 1,973 complaints, inquiries and requests for information. This is a slight increase over the previous year (1,948) and reflects a significant surge over the months of January, February and March, 2004. The trend of those last three months did not subside in the months that followed. In fact, the number of complaints for the mid-year mark of September 30, 2004, (1,360) is an increase of fifty percent (50%) over the same-six month period in 2003 (904).

Although this increase will be discussed in much more detail in our next annual report, it is putting a noticeable stress on current resources, both financial and human. It also constrains the time and energy we are able to commit to more in-depth investigation. To cope with the increased workload as efficiently as possible, we have, somewhat reluctantly, shed some of the reporting procedures used for case management.

With the help of new technology (an electronic Case Management System) imported from the Ombudsman Office of Ontario, and by hiring summer law students and an articling law student and a co-op student this fall, we have managed to keep our heads above water, but just barely. In recent years, Ms. King had stated publicly that the complexity and difficulty of an increasing number of investigations seriously challenged the resources available to our Office. Given the increase in workload evidenced by the statistics of the first nine months of my term, that fact has been amply reinforced and confirmed.

Right to Information

New Brunswick courts have determined that our ***Right to Information Act*** favours disclosure. This means that the exemptions contained in the legislation should be strictly interpreted. Unfortunately, that is not the practice in our province. Citizens, the media and members of the legislature are routinely deprived of information that they are entitled to.

It has become apparent that at least part of the problem is a lack of understanding of the Act by officials and applicants alike. Some officials seem to believe that any information shown to a minister constitutes "advice to a minister" and is therefore exempt from disclosure. This narrow view causes frustration for those seeking information. Conversely, some applicants think that, by asking for everything under the sun, they will get what they are actually looking for. In fact, little is accomplished when wide-ranging and obscure requests are made; the results are pre-destined to be disappointing. These requests are invariably costly and time-consuming and do not serve the public interest. Another problem is that municipalities are not covered by the ***Right to Information Act*** and the ***Protection of Personal Information Act***. In an effort to promote transparency and a more open government, it is recommended that municipalities and municipal structures be included in Schedule A of the ***Right to Information Act***. Following this recommendation would provide the additional benefit of increased protection for the privacy of individuals' personal information, as inclusion of municipalities under

Schedule A of the ***Right to Information Act*** will bring these public bodies under the ***Protection of Personal Information Act***.

1. **The Office of the Ombudsman recommends that municipalities and municipal structures be enumerated in Schedule A of the *Right to Information Act*.**

For some months, I have been suggesting a one-day workshop for officials, MLAs, reporters, editors, interest groups and members of the public. It would help improve and clarify our mutual understanding of the ***Right to Information Act*** and the role it plays in an open, transparent and democratic society.

I have decided to make this suggestion a formal recommendation in this report in the hope that it will find support in both government authorities and in broader civil society.

2. **The Office of the Ombudsman recommends that as soon as possible the Executive Council Office organize and sponsor a one-day right-to-information workshop. It is recommended that the major stakeholders be invited to participate in an open and frank discussion of the roles of the parties, and the intention and practical operation of the *Right to Information Act*.**

Access to Government Files

Much of the effectiveness of any Ombudsman depends on the timely accessibility of relevant information. It is not possible to investigate a citizen complaint without having access to the information concerning the issue and the reasons motivating the administrative decision complained about.

The ***Ombudsman Act*** recognizes this fact in several sections which provide the Ombudsman with wide powers to conduct investigations and obtain information. In the vast majority of situations, cooperation of the various public bodies, agencies and departments is beyond reproach. However, a disagreement over access to information in one particular department requires some effort to remove obstacles to the ability of our Office to do our work.

The Department of Family and Community Services maintains that its legislation prohibits it from providing to our Office some types of information. While we disagree with their interpretation, we are much more anxious to remove the

impediments to our work. For example, if departmental investigative reports are held back, how can we assure complainants they are being treated fairly? Surely, this could not have been the legislators' intent when our Office was created in 1967.

3. The Office of the Ombudsman recommends the following legislative amendments to eliminate this misunderstanding:

a) that the *Family Services Act* be amended as follows:

I. by adding a new paragraph (d) to the Ombudsman or to a person appointed by the Ombudsman to subsection 11(3), with the current paragraph (d) to become paragraph (e);

II. by adding the words or an investigation by the Ombudsman after "judicial proceedings" in subsection 30(6).

b) that Regulation 95-61 under the *Family Income Security Act* be amended as follows:

I. by adding a new paragraph (h) to the Ombudsman or to a person appointed by the Ombudsman to subsection 31(4).

c) that the *Ombudsman Act* be amended as follows:

I. by deleting subsection 18(4) and subsection 18(5).

Privacy

New Brunswick, Manitoba and the Yukon are the only three jurisdictions in Canada where the Ombudsman is also responsible for right-to-information appeals and privacy complaints. All other Canadian provinces, except P.E.I., which does not have an Ombudsman, have a separate information and privacy commissioner.

Our workload in the privacy area remains quite limited. Complaints are few, with most inquirers looking for information, and they are referred to other offices. This is surely due to the limited scope of our ***Protection of Personal Information Act*** (POPIA). It deals only with the protection of personal information in the hands of a number of designated "public bodies." Unlike a growing number of other provinces, our legislation does not cover private sector entities. New Brunswick's Justice Minister has indicated that we will rely on the relatively new federal legislation (*the*

Personal Information Protection and Electronic Documents Acts (PIPEDA)) to do that in our province. As well, other provinces have decided to enact specific laws to protect personal health information; that is not the case in New Brunswick.

Nonetheless, security threats and resulting new intrusive legislation have raised concerns amongst civil rights advocates, both here and abroad, that privacy is taking a beating. The U.S. ***Patriot Act,*** enacted shortly after 9/11, is a prime example. It allows government access to personal information in the possession of U.S. companies, or their subsidiaries, anywhere in the world. While it may be premature to panic over this type of legislation, a recent B.C. case has caused more than one privacy commissioner to worry about how far the Act can reach.

We can only conclude that this is an area of jurisdiction that is likely to grow in future years.

Conclusion

This report reflects the hard work and dedication of every single member of the Ombudsman Office staff, including four law students who spent the summer of 2004 with us. By means of research, writing, discussion or statistical analysis, each contributed to the final product. I am grateful for their enthusiastic involvement in a new and demanding approach to meeting our mandate.

This report contains a number of recommendations which we have highlighted to make them as clear as possible. Those requiring legislative amendments are set out in the first part of this report while the others can be found in the following pages.

Dealing with public complaints is our central purpose and occupation. Listening, investigating, mediating and recommending are the tools of the trade. But we cannot fully accomplish the mandate set out in the ***Ombudsman Act*** and other legislation that defines our work unless we are able to consider systemic issues and encourage improvements to the mechanisms (procedures, policies, laws and regulations) used to serve the citizens of New Brunswick. We will continue to strive to do both, knowing that, if we succeed, New Brunswickers and the public administration will both be the ultimate winners.

Bernard Richard
Ombudsman

OWN MOTION INVESTIGATIONS

An Ounce of Prevention...

Section 12 of the ***Ombudsman Act*** provides that the Ombudsman may "on his own motion" investigate a "matter of administration." Although seldom used in New Brunswick, "own motion" investigations have been useful tools for ombudsmen in other jurisdictions to consider systemic issues with the goal of preventing the recurrence of complaints or simply improving public policy.

In its landmark 1984 decision, *British Columbia Development Corp. v. British Columbia (ombudsman)*, the Supreme Court of Canada defined the term "a matter of administration" as "In my view, the phrase "a matter of administration" encompasses everything done by governmental authorities in the implementation of government policy. I would exclude only the activities of the legislature and the courts from the Ombudsman's scrutiny"[p.474]. This broad interpretation allows our Office to explore issues that matter to New Brunswickers and make recommendations that can, we hope, improve their lives.

It would not be exaggerating to say that our Office has been asked to review a large number of issues and policy matters ranging from the overuse of Ritalin to the problems with the provincial health plan. Although it is not possible to investigate all matters brought to our attention, I have decided to ask our staff to look in depth beyond our core responsibility to manage individual complaints, and to investigate the issues that are addressed in the following pages.

CHILD & YOUTH ADVOCATE

An issue that touches all New Brunswickers is the rights of our children and youth. Lacking political, social and economic power, they are, as a result, vulnerable. An increasing number of concerns relating to children and youth exist in New Brunswick today.

In January, 2004, the Office of the Ombudsman launched an internal research project on the possible creation of a Child and Youth Advocate for our province. A number of reports by coroners and death review committees have recommended establishing such an office independent from government. It has also been sought by numerous individuals and groups, including the New Brunswick Association of Social Workers.

After extensive research, our Office concluded that it was desirable to have provincial legislation which recognizes children's/youth's rights and needs, and establishes an advocate's office to work on their behalf. Our Office determined there was a need to increase community awareness regarding child welfare issues and to educate the public about recognizing signs of neglect and abuse, and about their responsibility to report it. We came to the conclusion that the province needed a Child and Youth Advocate who was not reactive but proactive, non-partisan, and a strong voice for children.

Advocacy is defined as representing people's rights and helping individuals access services to which they are entitled. It follows that it is one means by which we can work with, and on behalf of, children and youth to ensure that *their* social and protective rights receive appropriate attention.

This Office was in the process of preparing a formal recommendation to government in regards to the establishment of a Child/Youth Advocate in New Brunswick when a Bill entitled the ***Child and Youth Advocate Act*** was proposed and received Royal Assent on June 30, 2004. We are very pleased that, with this legislation, New Brunswick joins eight other Canadian provinces in providing advocacy services to children and youth.

The ***Child and Youth Advocate Act*** seeks to create an independent Child and Youth Advocate Office that would report directly to the Legislative Assembly. It will be set

up in similar fashion to the Office of the Ombudsman. According to section 3 of the Act, this new office is charged with:

a) "ensuring that the rights and interests of children and youths are protected;

b) ensuring that the views of children and youths are heard and considered in appropriate forums, where those views might not otherwise be advanced;

c) ensuring that children and youths have access to services, and complaints that children and youths might have about those services receive appropriate attention;

d) providing information and advice to the government, government agencies, and communities, about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youths; and

e) acting as an advocate for the rights and interests of children and youths generally".

The Advocate may also undertake investigations on his/her own initiative. Children often aren't informed about their rights or are too intimidated to come forward. The Advocate will be their voice.

We commend the members of the Legislative Assembly for recognizing and acting on this important need. We encourage government to establish the Office of the Child and Youth Advocate as soon as possible, and we are extremely hopeful about the positive effects this Office will have on our New Brunswick children and youth.

METHADONE MAINTENANCE

Complaints to the Office of the Ombudsman regarding the availability of methadone treatment programs in New Brunswick prompted the Office to examine the situation. In the Provincial Health Plan, 2004-2008, the provincial government indicated it would develop an organized methadone maintenance service targeted at opiate addicts. According to the plan, "this service will reflect evidence-based 'best practices' that include administering, monitoring compliance, counselling and long-term follow-up." No details were given. Our examination of the current situation has led to several recommendations.

Background on Methadone & Opioid Dependence

Methadone is used to treat opioid dependence. This group of drugs includes codeine, morphine, heroin, and others derived from the seed pod of the Asian poppy. Opiate addiction is caused by illegal drug use, and it can also result from use of prescribed medications. People dependent on opioids often lead chaotic lives, with health and social problems that range from homelessness, to drug overdoses, even to violence[1]. Methadone maintenance treatment is considered effective in reducing the use of opioids and other substances, and, as a consequence, in decreasing criminal activity and the rate of mortality[2].

Financial Perspective

Opioid dependence costs society dearly[3]. In this province, the cost of treating each addicted person, including physician visits, emergency room visits, hospital stays and overhead, is estimated to be more than $4,700 per year[4]. Additional justice costs for one opiate-addicted individual, including corrections, policing, courts and crime costs, are estimated to be nearly $42,000[5]. By contrast, the methadone program costs for one individual are estimated to be about $3,000[6]. It can easily be seen that, by

[1] Health Canada, « Methadone Maintenace Treatment », (2002), Her Majesty the Queen in Right of Canada, Ottawa, 13 pages.
[2] Centre for Addiction and Mental Health, "Methadone Maintenance Treatment-Client Handbook", (2001), Toronto, page 134.
[3] Health Canada, "Best Practices-Methadone Maintenance Treatment", (2002), Her Majesty the Queen in Right of Canada, Ottawa, 94 pages.
[4] John Campbell, "Cost-Benefit Anaylysis of a Methadone Treatment Program, July 27th, 2004, page 4.
[5] Ibid.
[6] Ibid.

having a methadone program, New Brunswick could realize a net savings ranging from $1,700 to $43,700 per individual.

Current Methadone Maintenance Treatments

In Canada, policies vary, but certain elements are mandatory to ensure that methadone treatment works[7]. Components of a successful methadone maintenance treatment program include proper dosage, supplementary medical care, treatment of other addictions, counselling and support throughout the treatment process, mental health services, health promotion and disease prevention services, and an established link with other community-based support groups.

New Brunswick has two publicly run methadone maintenance treatment programs, in Moncton and in Fredericton. In its December 2, 2004 speech from the throne, the government announced its intention to establish new clinics in Saint John and Miramichi.

In 2003, the Fredericton Community Health Clinic, run by the Faculty of Nursing at the University of New Brunswick, started a methadone maintenance treatment program, taking an integrated approach to treatment and attending to the patients' social, mental, physical and emotional needs. Earlier this year, the program ran into funding problems that received much media attention. This past fall, the Department of Health and Wellness – Addiction Services took over responsibility for the Fredericton program. About 50 individuals are being treated, and more are on the waiting list. Most are considered stable clients. They receive a daily dose of methadone at the Addiction Services Out- Patient Clinic, participate in weekly group counselling, and are under the care of a physician.

The Department of Health and Wellness - Addiction Services also runs the Moncton clinic. Individuals are accepted into the program according to an established process. Once in the program, a participant is seen by a doctor every week. Before receiving a daily dose of methadone, the patient undergoes a urine test to determine if he or she is currently abusing any substance. Once the dosage is stable, the tests are done randomly. According to doctors and counsellors, 80% of the patients have been stabilized; only 20% need more counselling. The waiting list for the Moncton program is six months to a year.

In Quebec, the Methadone Maintenance Program is the responsibility of SAM (service d'appui pour la methadone), which is under the supervision of CRAN (centre

[7] Ibid.

de recherche et d'aide pour les narcomanes). The program, first established privately in 1975, became a public program in 1986. Methadone is distributed through the community health centers, where they are available; in rural regions, where no community health centers exist to dispense methadone, it is done by individual doctors. The SAM program strives for an integrated approach to methadone treatment, including counselling and addressing mental health issues. While counselling is encouraged, it is not mandatory. Program guidelines come from physicians and pharmacists' associations. The Provincial Health Minister is currently developing a province-wide reference guide.

Since 1996, the province of Ontario has benefited from a provincially funded methadone program. Guidelines for the program were established by the Ontario Substance Abuse Bureau of the Ministry of Health, the Centre for Addiction and Mental Health (CAMH) and the Ontario College of Pharmacists (OCP). The guidelines are not intended to replace sound clinical judgment. The guidelines cover admission criteria, assessment of the patient, dosing issues, urine drug screening, counselling, the carry policy, involuntary dismissal from care, and methadone maintenance treatment in correctional facilities. The primary focus of the Ontario program is prevention and providing available treatment. The secondary focus is trying to limit the drug supply. The program seeks to achieve short-term goals and to reduce drug consumption. Ontario, like other provinces, has a lengthy wait listing, extending from months to years. There are approximately 750 places where individuals can receive treatment, but only 50 prescribing physicians.

Issues

The overriding issue with the methadone programs in New Brunswick is availability. Only two cities have methadone programs run by the province, both of which have long waiting lists. In addition, private initiatives undertaken by doctors, social workers and nurses in other areas need funding. The Office of the Ombudsman is encouraged that the Department of Health and Wellness has addressed the issue in the Provincial Health Plan, 2004-2008. Unfortunately, little information is provided in the Health Plan, and the situation is a growing concern. Many medical professionals, law enforcement officials and concerned citizens have recently expressed alarm.

Based on the current situation, our discussions with various stakeholders involved in the Moncton and Fredericton programs, and guidelines from the New Brunswick Pharmaceutical Society, the Province of Ontario and the Government of Canada, the Office of the Ombudsman makes the following recommendations with respect to the establishment of a province-wide methadone maintenance program.

4. The Office of the Ombudsman recommends that methadone maintenance programs should be established in each of New Brunswick's seven health regions.

a. The methadone maintenance service should provide an integrated approach, similar to the one that had been run by the Fredericton Community Health Clinic before it closed. In addition to methadone dosing, the service should include prevention, counselling and mental health services.

b. Methadone consumption should be supervised and safety measures put in place to prevent abuse.

c. Groups such as the New Brunswick Pharmaceutical Society and the College of Physicians and Surgeons should be involved in establishing standard dosage guidelines.

REPORT ON THE DEPARTMENT OF FAMILY AND COMMUNITY SERVICES

Because a large number of the complaints the Office of the Ombudsman receives each year pertain to services provided by the Department of Family and Community Services, the Ombudsman has elected to exercise his power (outlined in section 12(1) of the ***Ombudsman Act***) to investigate, on his own motion, certain administrative procedures used by the Department.

Accordingly, this report addresses the following issues:

I. Eviction of tenants from New Brunswick Housing;

II. Charges to New Brunswick Housing tenants for damages to publicly owned units and subsidized units;

III. The appeal process for decisions made by the Human Resources Development division of the Department of Family and Community Services.

New Brunswick Housing

I. Eviction of tenants from New Brunswick Housing units

The public housing program in New Brunswick (including the administration of publicly owned units and publicly subsidized housing units) provides rental accommodations to low-income individuals in demonstrable need of affordable housing. Tenants accepted into the public housing program pay 30% of their income for accommodations.

The Public Housing Administration Manual cites two (2) situations that can result in an eviction: arrears and breach of covenants.

According to policy, the process to be followed when evicting a tenant because of arrears should be initiated when there is no satisfactory repayment activity. Eviction is to be a last resort and is to be enforced *only* when the Department has exhausted all avenues of arrears collection, and the tenant, either implicitly or explicitly, has shown that he or she is not prepared to honour the terms of his or her lease.

The Public Housing Administration Manual indicates that eviction of a tenant due to breach of covenants should take place *only* when the tenant is unwilling to acknowledge and rectify the breach.

Documents received by the Office of the Ombudsman (from clients and from the Department of Family and Community Services) through the investigation of complaints have indicated that section 16(a) of the Public Housing Lease has been cited as the reason for terminating tenancies. Section 16(a) of the Public Housing Lease reads as follows:

The Lessor and the Lessee agree that either party may at any time terminate this Lease at the expiration of the month subsequent to the month in which the notice is given by giving notice in writing to the other.

Clients and representatives of the Department of Family and Community Services have informed the Office of the Ombudsman that tenants are not always told the reason(s) for their eviction, although (as stated above) the Public Housing Administration Manual indicates that all reasonable steps are to be taken to avoid eviction of public housing tenants.

Because publicly subsidized housing units are privately owned and administered, tenants are expected to abide by the terms of the lease for their unit. The policies and procedures regarding evictions that are to be followed by landlords of privately owned, publicly subsidized housing units are not necessarily the same as those followed by the Department of Family and Community Services.

There is no appeal process established by the Department of Family and Community Services whereby tenants facing eviction may contest the eviction.

5. **The Office of the Ombudsman makes the following recommendations with respect to the termination of tenancies from publicly owned and publicly subsidized housing units:**

   a. **A one month notice should not be cited as the reason for terminating tenancies.**

   b. **Tenants should always be provided with reasons for their eviction.**

II. Charges to tenants for damages to publicly owned or publicly subsidized housing units

According to the Public Housing Administration Manual, when a tenant moves in to a New Brunswick Housing unit, an inspection of the unit is to be performed, and all deficiencies are to be listed on an inspection form. This form is to be signed by the new tenant and a Family and Community Services staff member.

According to policy, when a tenant gives notice that he or she will vacate a housing unit, New Brunswick Housing should send a move-out letter indicating the responsibilities of the tenant, the payment of rent, arrangements for outstanding arrears, general cleaning responsibilities of the tenant, and the method of returning keys. The policy also states that, as soon as possible after the tenant's notice is received, a preliminary inspection of the housing unit should be conducted. The preliminary inspection report should identify tasks for which the tenant would be held responsible if not completed before he or she moves out. Once the unit becomes vacant, a follow-up inspection should be conducted to confirm that the tenant completed all required cleaning and addressed all deficiencies.

This Office has been in contact with representatives of the Office of the Rentalsman, and we have been advised that landlords of privately owned housing units (whether or not rent is supplemented by the Department of Family and Community Services) are supposed to conduct move-in inspections and vacancy inspections of their units. This process, we are advised, is practiced in order to protect both landlords and tenants if claims are made for damages to housing units.

Through investigating complaints pertaining to charges to tenants for damages to publicly owned or publicly subsidized housing units, this Office has learned that adequate inspection forms are not always completed when a tenant moves into or vacates a publicly owned or subsidized housing unit. More often, inspection reports are not signed by the tenant. It is understandable that certain scenarios might prevent tenants from being present at inspections, despite the Department's efforts to schedule those inspections at convenient times. But, in some cases, although the tenant gave the required month's notice, the inspection took place well after the tenant's move-out date.

This Office has been advised by representatives of the Department of Family and Community Services that some New Brunswick Housing regions charge tenants for the full cost of certain repairs to a housing unit, and other regions charge a percentage

of the cost to the tenant. This percentage, we are advised, is proportional to the amount of time a tenant has occupied a particular unit.

6. The Office of the Ombudsman makes the following recommendations with respect to charges to tenants for damages to publicly owned or publicly subsidized housing units:

a. Standard inspection forms should be completed at the time of all move-ins to publicly owned or publicly subsidized housing units.

b. Standard inspection forms should be completed at the time of all vacancies from publicly owned or publicly subsidized housing units.

c. All reasonable efforts should be made to ensure that inspection reports are signed by tenants of publicly owned or publicly subsidized housing units.

d. All New Brunswick Housing regions should adopt the practice of charging tenants amounts for repairs (such as painting) that reflect the length of the tenancy.

III. Appeal Process for Decisions made by Family and Community Services, Human Resources Development division.

A person may request a review under section 15(1) of the Family Income Security Regulation 95-61 if:

- the person's application for assistance is denied;
- the person's application for assistance is granted, but the person believes that the initial amount of financial assistance granted is insufficient or inappropriate for the person's needs within the limitations imposed by the regulations;
- the financial assistance being received by the person is suspended or cancelled;
- the amount of financial assistance being received by the person is varied, and the person is not satisfied with the variation; or
- the person believes that there has been unreasonable delay in the making of a decision respecting any matter affecting the person's receipt of financial assistance.

A person may file a request for review within thirty (30) days of receiving notice of one of the decisions listed above. The area reviewer will review the person's case and make a decision, and will deliver to the person a written notice of the decision within fifteen (15) days after the request for review was received. According to the Regulation, the reviewer's written notice will contain the particulars of the decision and the reasons for the decision. It will outline the manner in which the person may appeal the decision (if applicable), and will include an appeal form which the person may choose to file.

Most decisions made by an area reviewer may be appealed to the Family Income Security Appeal Board. Within twenty (20) days of the person receiving the reviewer's decision, a person may serve a notice of appeal on the Chairperson of the Family Income Security Appeal Board. The Family Income Security Appeal Board is a quasi-judicial, independent tribunal which operates at arm's length from government. Board members are appointed by the Lieutenant-Governor in Council. Upon receiving the notice of appeal, the Chairperson will arrange a hearing to be held within twenty (20) days from the date of receipt. The appellant will be served a written notice of hearing at least five (5) days before the date of the scheduled hearing. Hearings are to be conducted in the official language of the appellant's choice. An appellant may be represented by counsel or by another representative of his or her choice. An appellant may call witnesses at the hearing. The Department of Family and Community Services is represented at the hearing by a designated officer, who will present evidence and may also call witnesses. The Family Income Security Appeal Board will render a written decision within fifteen (15) days of the date of the hearing, and will distribute copies to all parties to the appeal.

As a result of consulting with the Department of Family and Community Services, this Office understands that, in cases where an investigation of an Income Assistance recipient has resulted in the determination that the recipient is ineligible to receive financial benefits, clients of the Department of Family and Community Services are not provided with the investigation report that led to the termination of their benefits. This Office has been advised that copies of investigation reports are not provided to those seeking a review or an appeal because these reports often contain identifying information about third parties—for example, witnesses interviewed during the investigation.

This Office has been advised, through complaints received, and by representatives of the Department of Family and Community Services, that before an appeal, recipients of Income Assistance are not provided with an opportunity to respond to allegations

which dispute their eligibility for financial assistance before their Income Assistance benefits are discontinued.

7. **The Office of the Ombudsman makes the following recommendation with respect to the appeal process for decisions made by the Human Resources Development division of the Department of Family and Community Services:**

a. The facts on which decisions to discontinue benefits are based should be provided to clients so that clients of the Department of Family and Community Services know the evidence that will be presented against them at their review and appeal hearing.

The recommendations in this report result from recurring issues in complaints received by the Office of the Ombudsman. After consulting with other Ombudsman's offices across Canada, this Office understands that many of the above issues are not unique to New Brunswick; they also pose problems in other Canadian provinces. This Office makes its recommendations with the hope that they will improve transparency and fairness in the provision of these important government services.

The Office of the Ombudsman wishes to thank the Department of Family and Community Services, the Family Income Security Appeal Board, the Canadian Ombudsman's offices across Canada, the *Urban Core Support Network*, *Comité des 12 pour la justice sociale* and the *Advocacy Collective* for their input and contributions to this report.

NEW BRUNSWICK NURSING HOMES: A NETWORK IN NEED OF REFORM?

Nearly 3900 New Brunswickers reside in nursing homes across the province, according to the Department of Family and Community Services. It is safe to assume that, as the population ages, this number will steadily increase.

Under the ***Nursing Homes Act***, the province exercises extensive regulatory power over a network of some 61 institutions. The province is involved in the establishment, operation and maintenance of homes, and in the provision of assistance to residents in need. Through its Nursing Home Services branch, the Department of Family and Community Services has responsibility for granting and revoking operating licenses, conducting inspections, enforcing operational standards, approving new residents, and for providing assistance to residents in need. In short, the provincial government is extensively involved in all aspects of the nursing home system, from one-on-one contact with prospective residents to the projection of needs on a provincial scale.

Two Categories of Complaint

In the past year, the Office of the Ombudsman has heard a series of complaints from seniors groups and individuals concerning the administration, operation, and organization of the nursing home network. These concerns have led to our decision to address the issue.

Nursing home residents are an extremely vulnerable population group. They are people often unable to voice their own concerns or to defend their own interests. A consultant's report commissioned by Family and Community Services in 2002 described an "increasingly frail, dependent resident population with escalating acuity levels." The report noted that the percentage of nursing home residents suffering from cognitive impairment, dementia, and other psychiatric disorders requiring behavioral management had reached 80% by 2002[8], a doubling since 1989. Given these circumstances, it is obvious that the well-being of nursing home residents requires outside vigilance. Indeed, the 2003 Annual Statistical Report of Nursing Home Services says that inspectors identified infractions of one sort or another in 97.9 per cent of homes surveyed.

[8] DMR Consulting, *Final Report – Resident Care Needs Project*, February 19, 2002, p.29.

The grievances brought to the attention of the Office of the Ombudsman can be grouped into two categories. First, advocacy groups have criticized the financial framework in which nursing homes operate; there is a perception that the Standard

Family Contribution Policy administered by the Department of Family and Community Services unduly depletes residents' financial resources, directly or indirectly penalizing their families and dependents. Second, there are complaints about the quality of life for individual residents in nursing homes. Negligence alleged by advocacy groups and reports of chronic loneliness, boredom and isolation suggest a discrepancy between residents' actual long-term care needs and the limited human and financial resources actually sustaining the nursing home network. The afore-mentioned consultant's report described a "vicious cycle" of understaffing, increased demand, and decreased quality of service.

A System in Evolution

With regard to the first category of complaints, the Office of the Ombudsman notes with approval the recently announced modifications to the Standard Family Contribution Policy. These changes will moderately alleviate the financial burden experienced by the families and spouses of nursing home residents by safe-guarding a portion of liquid assets, real property and monthly income. However, the principle that New Brunswickers are responsible for the cost and provision of long-term care services to their family members remains intact. In other words, the provincial government continues to position itself as a "payer of last resort."[9]

In reality, however, government is obliged to provide partial or total assistance to more than 80% of nursing home clientele. In the year ending March 31, 2003, resident subsidization payments accounted for 62.6% of total funding to nursing homes in the province.

It is the opinion of the Office of the Ombudsman that these figures are cause for concern. The average length of stay of nursing home residents in New Brunswick is just over three years. The 80% subsidy rate indicates that, under typical circumstances, the Standard Family Contribution Policy engenders an extremely rapid depletion of family resources, causing economic distress to residents, spouses and sometimes entire families. Daily contact with some of New Brunswick's most

[9] Department of Family and Community Services, Nursing Home Services, *Annual Statistical Report – Year Ending March 31, 2003*, p. 35.

disadvantaged citizens informs this Office's misgivings concerning the real-life effects of "spreading costs" in this way.

While the recently announced modifications to the Standard Family Contribution Policy will provide for a slightly more forgiving financial framework, New

Brunswick's nursing home clientele and their families will remain subject to the most extensive asset liquidation requirements in Canada. Naturally, the challenges associated with providing long-term care to the elderly are familiar to governments across Canada. Approaches, however, vary from jurisdiction to jurisdiction.

Nova Scotia Sets the Pace for Nursing Home Reform

As of January, 2005, the Province of Nova Scotia will join the list of other Canadian jurisdictions, including Ontario, British Columbia, and the Prairie Provinces, where asset liquidation requirements have been entirely phased out. The ability of Nova Scotian nursing home residents to contribute to their nursing homes costs will henceforth be based on a simple income test. We view these changes with approval.

8. The Office of the Ombudsman recommends that calculation of family financial contribution for nursing home services to New Brunswick residents be based on income only.

Nova Scotia is raising the bar for nursing home administration in the Atlantic region in other ways. In particular, it plans to assume the full cost of health care services for seniors residing in nursing homes, beginning in 2005. In so doing, the province addresses a longstanding contention that nursing home residents, arguably our society's most vulnerable demographic, are unjustly excluded from the humane umbrella of public health insurance. This is supported by the argument that nursing homes provide medically necessary palliative care that would be ensured if administered in a hospital context.

Interestingly, parallel concerns have arisen in foreign jurisdictions and have led to active intervention by this Office's counterparts. Only last year, the British Health Service Ombudsman ruled that persons in nursing homes primarily because they have a medical need should have their fees paid by Britain's National Health Service. The ruling is based on common traditions of compassion and social responsibility.

9. The Office of the Ombudsman recommends that the costs of health care services to nursing home residents in New Brunswick be the responsibility of the provincial government.

A Vulnerable Clientele

At present, roughly 77 per cent of New Brunswick's nursing home clientele is 75 years of age or older[10]. On average, 65 per cent of residents are admitted directly from hospital. A majority of residents are cognitively impaired, and require assistance in dressing, grooming and hygiene. Nearly half cannot eat a meal without help[11].

Given these circumstances, there is an onus on caregivers, doctors, families, and the provincial government to ensure the well-being of people in nursing homes. Although we are not aware of any investigations conducted in New Brunswick, research in Ontario and elsewhere suggests that older adults are particularly vulnerable to abuse in institutional settings[12]. In the nursing home setting, a key concern is **neglect**, i.e. the failure of a caregiver to meet the needs of an older adult who is unable to meet those needs alone. Naturally, the potential for neglect is exacerbated by such factors as understaffing and increased resident dependence.

Focusing on the Individual: a Residents' Bill of Rights

10. The Office of the Ombudsman recommends that the existing *Nursing Homes Act* should be complemented by the addition of a concise and easily understandable residents' Bill of Rights, like that found in Ontario's *Nursing Homes Act.*

The proposed Bill of Rights would make explicit guarantees that are already implicit in the various provisions of the ***General Regulation - Nursing Homes Act*** regarding minimum standards of care, and provide New Brunswick lawmakers with a new opportunity to rethink and reaffirm their commitment to seniors' well-being.

The Office of the Ombudsman envisions a statement that would accomplish the following objectives:

---

[10] Ibid, p. 18.

[11] DMR Consulting, *Final Report – Resident Care Needs Project*, February 19, 2002, p.29.

[12] See Health Canada's National Clearinghouse on Family Violence publication "Abuse of Older Adults in Institutions", available at www.hc-sc.gc.ca/hppb/familyviolence

- Shift the legislative focus to the **individual resident**;
- **Empower** residents and their substitute decision-makers;
- **Affirm** the dignity of all nursing home residents.

A standard-setting Bill of Rights, firm enough to be brought to bear on real-life situations and written into law, would constitute an invaluable instrument for residents and their advocates.

Creative Solutions for Changing Times

Keeping pace with the health care needs of an aging population presents New Brunswickers with unprecedented challenges. The increasing vulnerability of long-term care recipients has prompted the Office of the Ombudsman to seek ways to increase our oversight of residential care providers in New Brunswick. Provided resources are available, we intend to move proactively and devote more of our time to the issues affecting the residents of nursing homes and special care homes. We believe our Office can cost-effectively provide this type of oversight, pending establishment of a specific long-term care advocate's office. Long-term care facilities are not, however, public bodies and are therefore not covered by our Act.

11. To ensure that our office has the necessary legislative authority, the Office of the Ombudsman recommends that the *Ombudsman Act* be amended to permit the Ombudsman to carry out our investigations and exercise oversight with regard to residential facilities operating under the *Nursing Home Act* or as licensed by the Department of Family and Community Services.

SUMMARY OF RECOMMENDATIONS

Executive Council

1. **The Office of the Ombudsman recommends that municipalities and municipal structures be enumerated in Schedule A of the *Right to Information Act***

2. **The Office of the Ombudsman recommends that as soon as possible the Executive Council Office organize and sponsor a one-day right-to-information workshop. It is recommended that the major stakeholders be invited to participate in an open and frank discussion of the roles of the parties, and the intention and practical operation of the *Right to Information Act*.**

Justice

3. **The Office of the Ombudsman recommends the following legislative amendments to eliminate the misunderstanding with Family and Community Services as to our right to access information pertaining to a complaint received by our Office.**

a. **That the *Family Services Act* be amended as follows:**

   I. **by adding a new paragraph (d) to the Ombudsman or to a person appointed by the Ombudsman to subsection 11(3), with the current paragraph (d) to become paragraph (e);**

   II. **by adding the words or an investigation by the Ombudsman after "judicial proceedings" in subsection 30(6).**

b. **That Regulation 95-61 under the *Family Income Security Act* be amended as follows:**

   I. **by adding a new paragraph (h) to the Ombudsman or to a person appointed by the Ombudsman to subsection 31(4).**

c. That the *Ombudsman Act* be amended as follows:

I. by deleting subsection 18(4) and subsection 18(5).

Health and Wellness

4. The Office of the Ombudsman recommends that methadone maintenance programs should be established in each of New Brunswick's seven health regions.

a. The methadone maintenance service should provide an integrated approach, similar to the one that had been run by the Fredericton Community Health Clinic before it closed. In addition to methadone dosing, the service should include prevention, counselling and mental health services.

b. Methadone consumption should be supervised and safety measures put in place to prevent abuse.

c. Groups such as the New Brunswick Pharmaceutical Society and the College of Physicians and Surgeons should be involved in establishing standard dosage guidelines.

Family and Community Services

5. The Office of the Ombudsman makes the following recommendations with respect to the termination of tenancies from publicly owned and publicly subsidized housing units:

a. A one month notice should not be cited as the reason for terminating tenancies.

b. Tenants should always be provided with reasons for their eviction.

6. The Office of the Ombudsman makes the following recommendations with respect to charges to tenants for damages to publicly owned or publicly subsidized housing units:

a. Standard inspection forms should be completed at the time of all move-ins to publicly owned or publicly subsidized housing units.

b. Standard inspection forms should be completed at the time of all vacancies from publicly owned or publicly subsidized housing units.

c. All reasonable efforts should be made to ensure that inspection reports are signed by tenants of publicly owned or publicly subsidized housing units.

d. All New Brunswick Housing regions should adopt the practice of charging tenants amounts for repairs (such as painting) that reflect the length of the tenancy.

7. The Office of the Ombudsman makes the following recommendation with respect to the appeal process for decisions made by the Human Resources Development division of the Department of Family and Community Services:

a. The facts on which decisions to discontinue benefits are based should be provided to clients so that clients of the Department of Family and Community Services know the evidence that will be presented against them at their review and appeal hearing.

8. The Office of the Ombudsman recommends that calculation of family financial contribution for nursing home services to New Brunswick residents be based on income only.

9. The Office of the Ombudsman recommends that the costs of health care services to nursing home residents in New Brunswick be the responsibility of the provincial government.

10. The Office of the Ombudsman recommends that the existing *Nursing Homes Act* should be complemented by the addition of a concise and easily understandable residents' Bill of Rights, like that found in Ontario's *Nursing Homes Act.*

11. To ensure that our office has the necessary legislative authority, the Office of the Ombudsman recommends that the *Ombudsman Act* be amended to permit the Ombudsman to carry out our investigations and exercise oversight with regard to residential facilities operating under the *Nursing Home Act* or as licensed by the Department of Family and Community Services.

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has the broadest legislated jurisdiction of all the provincial Ombudsman Offices in Canada.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under five Statutes.

1. ***Ombudsman Act***
2. ***Civil Service Act***
3. ***Right to Information Act***
4. ***Archives Act***
5. ***Protection of Personal Information Act***

As evident from the above, the Office of the Ombudsman in New Brunswick has not only the traditional responsibilities under the ***Ombudsman Act*** but also additional responsibilities under the ***Civil Service Act***, the ***Right to Information Act***, ***Archives Act*** and the ***Protection of Personal Information Act***.

OMBUDSMAN ACT

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with a mandate under the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations of complaints.

The Office of the Ombudsman has jurisdiction to investigate complaints of an administrative nature in respect to government departments, municipalities, school districts, hospital corporations, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

CIVIL SERVICE ACT

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the ***Civil Service Act***, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The ***Civil Service Act*** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the ***Act*** provides for the Ombudsman to:

- hear appeals from employees relating to appointment decisions;
- investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The ***Act*** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

RIGHT TO INFORMATION ACT

The ***Right to Information Act***, which was proclaimed in 1980, provides individuals with an opportunity to access public information. The ***Act*** was amended on several occasions since it came into force with the amendments largely being related to the categories of exceptions in respect to which there is no right to access specific information.

Under the ***Right to Information Act***, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the ***Act***.

PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT

The protection of personal information retained by government departments was formalized in New Brunswick with the introduction of the **Personal Privacy Code** which came into effect in December 1994. At that time, the Office of the Ombudsman was designated as the independent body responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information.

The Government of New Brunswick introduced a ***Protection of Personal Information Act*** in 1998. The ***Act*** received Royal Assent on February 26, 1998 and came into effect on April 1, 2001.

ARCHIVES ACT

The Office of the Ombudsman has duties under the ***Archives Act*** similar to its duties under the ***Right to Information Act***.

GOALS

The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.

To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.

To review policies, procedures, legislation and bylaws to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

2003/2004 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman received a total of 1,973 complaints, inquiries and requests for information during the year 2003/2004. Of this number, 936 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 444 were inquiries and requests for information, and 593 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 59 complaints carried over from the previous year were investigated.

- The Office of the Ombudsman received 2 appeals in accordance with section 32 of the ***Civil Service Act*** during this report period. Both appeals were scheduled for formal hearings with one appeal being dismissed and one being withdrawn.

- In 2003/2004, the Office of the Ombudsman received 13 formal complaints from unsuccessful candidates under section 33 of the ***Civil Service Act***. In addition, the Office of the Ombudsman received and responded to a number of inquiries and requests for information regarding matters related to the ***Act***.

- During the year 2003/2004, the Office of the Ombudsman received 26 applications regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***. In addition, the Office of the Ombudsman conducted 5 investigations and provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

- During the year 2003/2004, the Office of the Ombudsman received 13 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***.

- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 325 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office received 9 information requests and complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

THE OMBUDSMAN

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The approval of all political parties of the Legislative Assembly is obtained prior to the appointment of an Ombudsman.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints of an administrative nature. In accordance with the ***Act***, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

The Ombudsman and his staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, regional health authorities, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

The Ombudsman and his staff do **not** have authority to investigate complaints concerning :

- Federal Government
- Matters which are of a criminal nature
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

COMPLAINTS UNDER THE *OMBUDSMAN ACT*

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts, hospitals, crown agencies and other bodies responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible for this Office to resolve the complaint informally. Upon receiving the details of the complaint from the client, this Office contacts the department or agency concerned to obtain further information regarding the complaint. In this manner a number of complaints are successfully resolved. However, where a resolution is not readily forthcoming, and where a complaint falls within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, a thorough and impartial investigation is undertaken.

Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from

clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

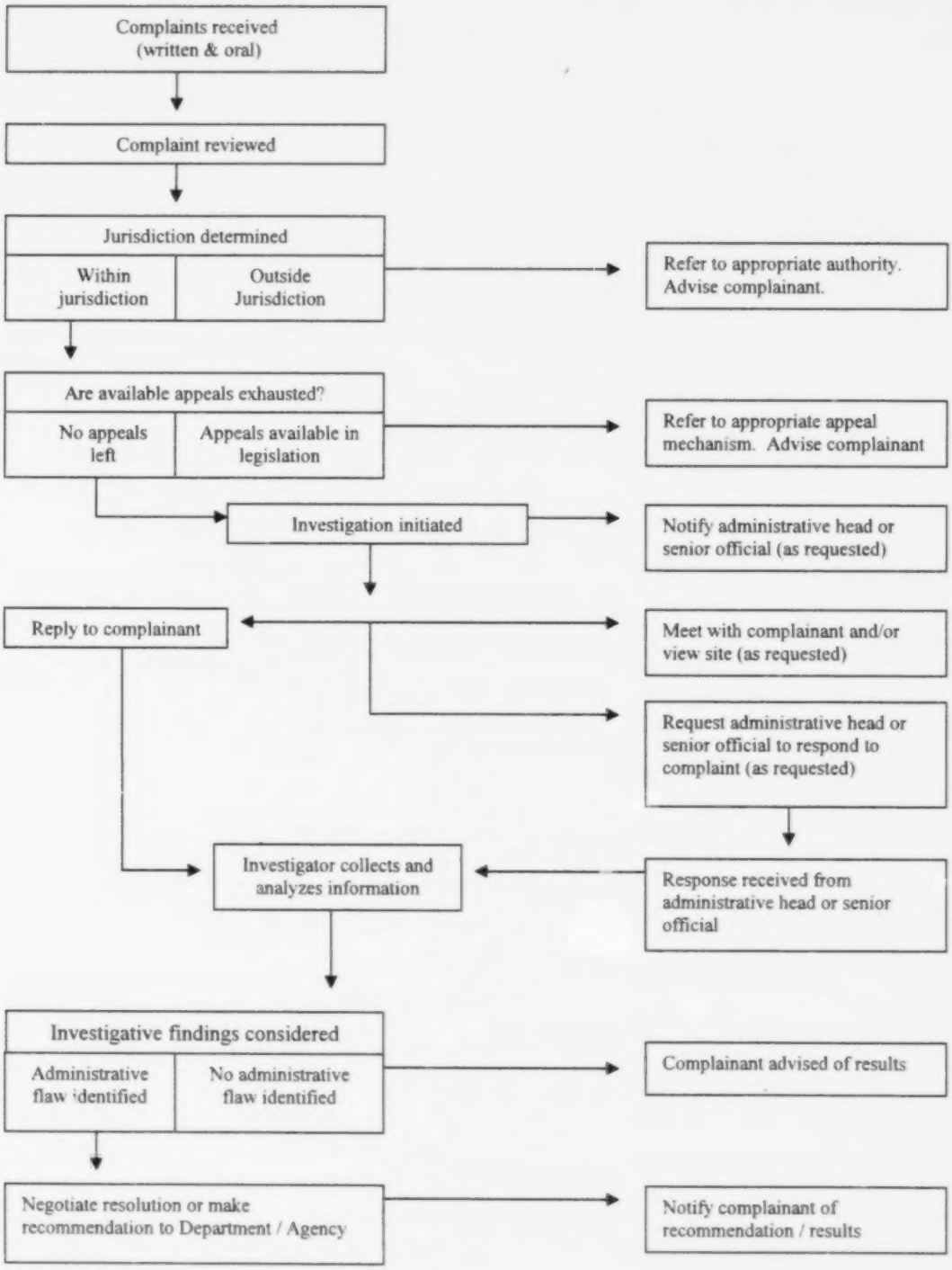
As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

The flow chart which follows illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

METHOD OF HANDLING COMPLAINTS



APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE *CIVIL SERVICE ACT*

Under the ***Civil Service Act***, employees can submit appeals to the Office of the Ombudsman in respect to appointments made both to and from within the Civil Service. As well, unsuccessful candidates in open competitions who are not employees can make a complaint to the Office regarding the results of a competition.

Appeals

The primary objective of the appeal process under section 32 of the ***Civil Service Act*** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a statement of reasons why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The ***Act*** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the ***Civil Service Act*** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the selection for appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the ***Act*** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the ***Act*** to formally apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a statement of reasons why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the ***Act***.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Deputy Minister of the Office of Human Resources as a result of the findings from an investigation.

REFERRALS UNDER THE *RIGHT TO INFORMATION ACT*

Under the ***Right to Information Act***, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the ***Act***. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of The Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the ***Right to Information Act*** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral.

The ***Act*** provides for the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and the inspection is to be made in private.

To determine if the information should be released, the Ombudsman inspects the information on-site. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

If the information that a client requests is contained in a document, the Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the ***Right to Information Act*** defines a document as including "*any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise*".

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the ***Right to Information Act***, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the ***Act***.

There is no right under the ***Act*** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the ***Act***.

COMPLAINTS UNDER THE *PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT*

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the departments and agencies of the government.

This protection of personal information was formalized in New Brunswick with the introduction of a **Personal Privacy Code** in December 1994.

While the adoption of a Privacy Code provided a framework for information management practices, the Ombudsman had recommended to the Government that a Privacy Act or Protection of Personal Information Act be introduced at the earliest possible time to ensure even greater protection of privacy.

A ***Protection of Personal Information Act*** came into effect on April 1, 2001. The ***Act*** is designed to regulate the collection, confidentiality, correction, disclosure, retention and use of personal information. The ***Act*** applies to those public bodies set out under the ***Right to Information Act*** and to any other public body that may be designated by regulation. In the ***Act***, the Ombudsman was given responsibility for investigating complaints regarding violations of the ***Act***.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the ***Protection of Personal Information Act***, it is the responsibility of departments and agencies of the government to manage personal information in accordance with the ***Act***.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints in respect to **matters of administration** to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 2003/2004 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it will also be noted that one complaint was received which was of a **criminal nature** i.e. assault. Such a complaint is a matter for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of Public Safety immediately. This Office subsequently confirmed with the Department of Public Safety that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board.

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

Staff from the Office of the Ombudsman traveled to the Province's Correctional facilities on nine occasions during this period in the course of investigating complaints. Specific cases and general policies and procedures were discussed with institutional officials.

PERFORMANCE INDICATORS

The Office of the Ombudsman is currently reviewing our performance indicators, with the view of developing and adopting relevant indicators to assist us in our goal of improving service for all clients.

The decision to undertake this review at this time has been prompted by a number of factors, including the following: a new computerized Case Management System (CMS) was introduced midway through the 2003-2004 reporting year; there was a substantial change in personnel during the 2003-2004 reporting year, including a new Ombudsman; a toll free 1-800 telephone number was introduced which makes it easier for clients outside of the greater Fredericton area to reach the office; a number of administrative efficiencies were introduced to the office during the final three months of the 2003-2004 reporting year; there was a sharp increase in the number of new complaints during the last three months of the 2003-2004 reporting year (this trend has continued during the first six months of the 2004-2005 reporting year); and the fact that we have been meeting with a variety of government departments and agencies in an effort to develop improvements in the way we conduct our respective legislated duties.

Our aim is to continue to develop efficiencies and improvement in the way we conduct and process our business, and to report on these developments in our 2004-2005 report.

FINANCIAL INFORMATION

Budget and actual expenditure for 2003/2004 by primary classification is set out in the table below. The approved budget for the 2004/2005 year is presented for comparison purposes.

Staff costs account for approximately 82% of the budget.

Figures below indicate that the actual expenditures for the Office of the Ombudsman exceeded the amount budgeted for the year. However, money was transferred in-year via the supplementary budget process to offset costs associated with retirements, updating of office technology and personnel changes.

	2004/2005	2003/2004	
	Budget	**Budget**	**Actual**
Wages and Benefits	569.2	531.7	544.8
Other Services	92.0	74.5	89.8
Materials and Supplies	12.0	12.5	10.1
Property and Equipment	22.0	14.3	22.1
	695.2	633.0	666.8

Note: **Budget and actual expenditure (thousands of dollars)**

STATISTICAL TABLE 2003/2004

OUTCOME OF COMPLAINTS RECEIVED IN 2003/2004 AND INVESTIGATIONS CONTINUED FROM 2002/2003

Departments/ Agencies/ Acts	Total	Resolved	Partially Resolved Referral Given/ Information Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman
Civil Service Act	21	-	6	9	6
Education	28	4	14	4	6
Environment and Local Government	15	2	6	5	2
Family and Community Services	228	7	88	78	55
Health and Wellness	57	5	22	23	7
Justice	19	3	12	3	1
Natural Resources	8	2	5	1	-
NB Power Corporation	51	7	12	27	5
Municipalities	21	2	6	7	6
Protection of Personal Information Act	13	1	11	1	-
Public Safety	331	34	111	175	11
Right to Information Act	50	22	27	1	-
Service New Brunswick	10	-	7	2	1
Training and Employment Development	19	1	5	9	4
Transportation	27	3	14	6	4
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	58	2	34	9	13
**Other	39	8	9	15	7
Total	***995**	**103**	**389**	**375**	**128**

*This number includes 59 investigations which were continued from the previous year.

** Departments/agencies/Acts with 5 or less complaints during 2003/2004.

*** 137 complaints were still under investigation at year end.

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2003/2004. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 15 complaints are set out in the tables below.

EDUCATION

	2003/2004	2002/2003
Administration	1	7
Transportation	3	7
Children with Special Needs	3	6
Student Loans	6	5
Employment	2	4
Student Transfer	1	3
Suspensions	2	3
Curriculum/Testing	-	2
Complaints Regarding Staff	1	2
French Immersion Program	-	1
Heritage	-	1
Total	**19**	**41**

FAMILY AND COMMUNITY SERVICES

	2003/2004	2002/2003
Income Assistance Benefits		
Discontinued / Reduced	32	20
Denied	26	19
Amount / Calculation	1	14
Eligibility Criteria	15	14
Long Term Needs	12	7
Repayment	10	4
Delay	6	4
Subtotal	102	82
Housing Units		
Repairs	12	12
Availability	19	11
Evictions	12	10
Inspections	3	5
Tenant Rights	-	4
Transfers	3	2
Subtotal	49	44
Complaints Regarding Staff	21	15
Administration	3	14
Special Benefits	-	11
Health Card	15	10
Protection Services	11	6
Heat Supplement	4	6
Adoption	2	5
Medical Issues	11	3
Training/Work Programs	2	3
Loans / Grants-Housing	12	2
Nursing Homes/Residential Services	19	2
Employment	2	1
Appeal Board	3	-
Appliances/Furniture	3	-
Total	**259**	**204**

HEALTH AND WELLNESS

	2003/2004	2002/2002
Mental Health	6	13
Hospital Corporations	-	6
Employment	1	5
Administration	1	4
Complaints Regarding Staff	-	4
Medicare	6	4
Permits / Licenses	-	3
Special Needs Programs	-	3
Placement Services	-	2
Public Health	4	1
Adoption	-	1
Prescription Drug Program	1	1
Addiction Services	5	-
Vital Statistics	3	2
Total	**27**	**49**

NB POWER CORPORATION

	2003/2004	2002/2003
Service Issues	31	21
Payment Schedules	5	6
Billing-Amount / Calculation	12	3
Security Deposit	2	3
Administration	1	1
Damage Claims	3	1
Total	**54**	**35**

PUBLIC SAFETY

	2003/2004	2002/2003
Permits / Licenses	13	13
Administration	-	2
Complaints Regarding Staff	4	1
Coroner Services	1	1
Emergency Measures	1	-
Employment	1	-
Other	1	1
Total	**21**	**18**

TRANSPORTATION

	2003/2004	2002/2003
Road / Bridge Maintenance	11	9
Employment	5	5
Damage Claims	6	4
Access / Right of Way	-	3
Property Issues	5	2
Administration	3	1
Expropriation Procedures	1	1
Complaints Regarding Staff	-	-
Permits / Licenses	-	-
Total	**31**	**25**

WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION

	2003/2004	2002/2003
Compensation		
Discontinued / Reduced	23	16
Amount / Calculation	10	7
Long-term Disability Benefits	2	-
Subtotal	35	23
Appeals Tribunal	7	13
Claim Denied	8	5
Administration	4	4
Medical Payments	3	3
Deeming	1	2
Complaints Regarding Staff	4	2
Retraining	1	2
Medical Rehabilitation	6	1
Permanent Partial Impairment	-	-
Total	**69**	**55**

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Verbal and Written Complaints and Requests for Information

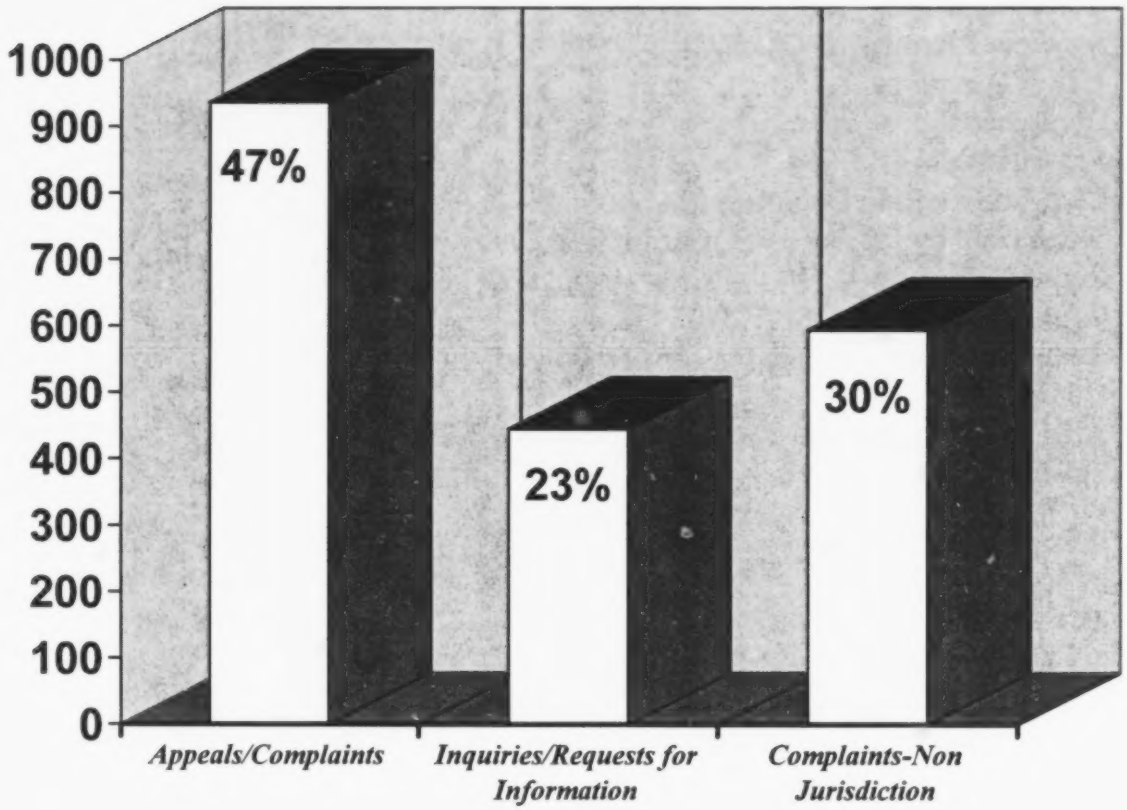
	2003/2004	2002/2003
Health Issues		
Prescriptions Requested or Denied	35	29
Request to see Nurse / Doctor	28	16
Dental	4	14
Request to go to Hospital	3	9
Glasses, Eye Care	5	3
Special Diet	2	2
Threat of Suicide	3	2
Physiotherapy	-	1
Mental Health	2	-
Medical Appliance	1	-
Subtotal	83	76
Living Conditions		
Clothing and Bedding	7	8
Cleanliness	5	7
Food	6	7
Heat and Ventilation	2	3
Overcrowding	4	2
Smoking	7	1
Maintenance and Repairs	3	1
Other	-	1
Subtotal	34	30

Administration	15	17
Temporary Absence Program	8	14
Discipline	18	13
Personal / Inmate Property	12	12
Classification / Transfer	26	11
Request for House Arrest	6	11
Visiting Privileges	15	11
Recreation	12	9
Placement within Institution	33	8
Program Privileges	12	6
Telephone Use	6	5
Correspondence	11	4
Sentence / Remission Calculation	2	4
Use of Restraints	2	4
Contraband	4	2
Segregation	4	2
Staff Conduct and Deportment	13	2
Threatened by Presence of Other Inmates	2	2
Request Form	4	1
Official Languages – Service	-	1
Requests for Items Denied	2	-
Others	-	1
Abandoned By Inmate	1	7
Subtotal	**325***	**253***
Information Requests	1	33
Non Jurisdiction	-	-
Physical Assault	1	10
Courts	3	2
Parole	-	1
Legal Aid	1	-
Sexual Assault	-	-
Verbal Abuse and Swearing (Staff)	3	-
Total	**334**	**299**

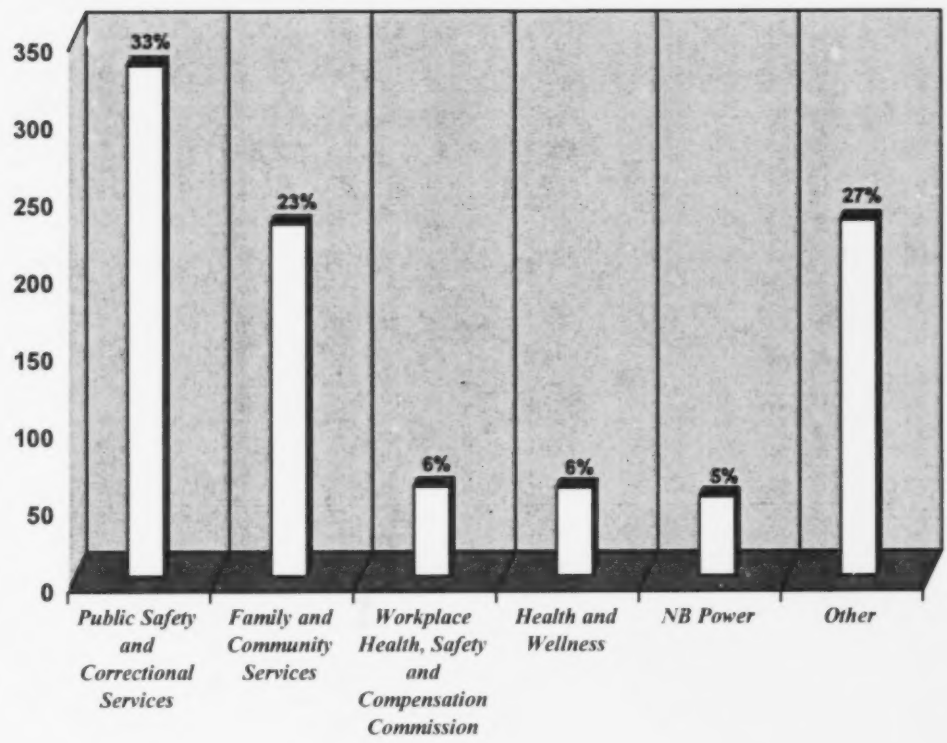
*Sometimes a number of inmates join together to lodge a group complaint. Group complaints relate to areas of common interest such as living conditions, food, smoking or recreation.

CHARTS

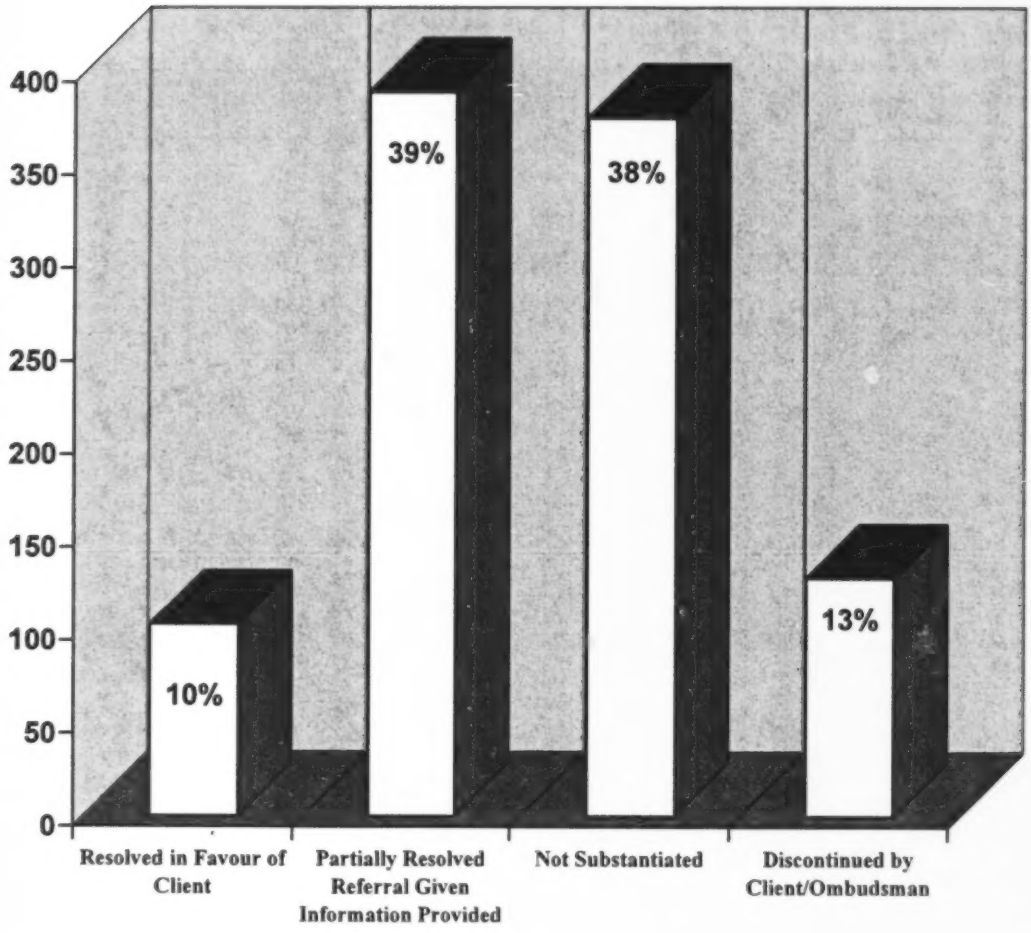
COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION RECEIVED IN 2003/2004



FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



OUTCOME OF COMPLAINTS



POPULATION AND COMPLAINTS BY COUNTY

County	Population	Percentage of Population	Percentage of Complaints
Albert	26 749	3.7	0.7 (1.7)
Carleton	27 184	3.7	2.4 (2.5)
Charlotte	27 366	3.8	1.6 (1.7)
Gloucester	82 929	11.4	13.3 (19.2)
Kent	31 383	4.3	2.6 (2.7)
Kings	64 208	8.8	2.2 (4.2)
Madawaska	35 611	4.9	13.1 (10.5)
Northumberland	50 817	7.0	4.7 (4.6)
Queens	11 862	1.6	1.0 (1.7)
Restigouche	36 134	5.0	5.7 (7.8)
Saint John	76 407	10.5	13.3 (8.4)
Sunbury	25 776	3.5	2.0 (2.9)
Victoria	21 172	2.9	3.7 (5.5)
Westmorland	124 688	17.1	13.5 (11.8)
York	87 212	12.0	14.4 (13.3)
	729 498	**100**	**94.2 (98.5)***

Notes: Population from 2001 Census
Does not include complaints from correctional institutions
(2003/2004 % in brackets)
**Out of Province or unknown origin– 5.7% (1.5%)*

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Province du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2003/2004

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Province du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2003/2004

Rapport annuel 2003/2004

Publié par:
Bureau de l'Ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton, NB E3B 5H1
Canada

Décembre 2004

ISBN 1-555396-449-7

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 20 décembre 2004

L'honorable Bev Harrison
Président
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente – septième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur l'ombudsman*** et l'article 36 de la ***Loi sur la Fonction publique***, pour la période allant du 1er avril 2003 au 31 mars 2004.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,

Bernard Richard

Ombudsman

POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN

Écrivez au : **Bureau de l'ombudsman**
767, rue Brunswick
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Téléphone : **(506) 453-2789**
1(888) 465-1100 (sans frais)

Télécopieur : **(506) 453-5599**

Courriel : **nbombud@gnb.ca**

En personne : **Pour prendre rendez-vous**
Téléphone : **(506) 453-2789**
(sans frais) 1 (888) 465-1100

Site web : www.gnb.ca mot-clé : Ombudsman

ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'ombudsman s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick

Contenu

	Page
Énoncé de mission	3
Mot de l'Ombudsman	5
Enquête de sa propre initiative	12
Défenseur des enfants et de la jeunesse	13
Entretien à la méthadone	15
Services familiaux et communautaires	19
Les foyers de soins du Nouveau-Brunswick	25
Sommaire des recommandations	30
Responsabilités législatives	34
Obectifs	37
Satistiques 2003/2004	38
L'Ombudsman	39
Plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***	40
Traitement des plaintes - organigramme	42
Appels et plaintes déposés en vertu de la ***Loi sur la Fonction Publique***	43
Renvois en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***	45
Plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***	46
Établissements correctionnels	47
Indicateurs de rendement	49
Informations financières	50
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	51
Genres de plaintes par ministère	52
Tableaux	60

MOT DE L'OMBUDSMAN

Introduction

J'ai l'honneur de présenter mon premier rapport annuel à titre de sixième Ombudsman du Nouveau-Brunswick. La première personne à occuper ce rôle, D[r] W. T. Ross Flemington (1967-1971), a déclaré lors de son mandat qu'«il était important qu'une personne soit traitée de façon juste et équitable peu importe le libellé d'une loi ou d'un règlement ». C'est avec cette vision que j'entends aborder mon travail au Bureau de l'ombudsman.

Dans l'affaire *British Columbia Development Corp. c. British Columbia, (ombudsman)*, [1984] 2.R.C.S. 447, la Cour suprême du Canada a analysée la fonction ainsi que l'étendue des pouvoirs de l'Ombudsman. Lorsque cette décision fut rendue en novembre 1984 le juge en chef Dickson a conféré une reconnaissance juridique officielle au rôle unique de l'Ombudsman dans notre société démocratique, tel qu'exprimé dans le passage suivant :

> «Les contrôles traditionnels de la mise en oeuvre et de l'administration des programmes et politiques du gouvernement à savoir les pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire, ne sont pas complètement adaptés à la surveillance qu'exige une bureaucratie croissante, ni parfaitement capables de l'assurer [p. 459]. L'Ombudsman représente la réponse de la société à ces problèmes d'abus possibles et de contrôle. Ses attributions uniques lui permettent d'aborder un bon nombre de préoccupations auxquelles ne touchent pas les mécanismes traditionnels de contrôle bureaucratique. Il est impartial. Ses services sont gratuits et accessibles à tous. Parce qu'il agit souvent de façon informelle, ses enquêtes ne nuisent pas aux activités normales du gouvernement. Ce qui importe davantage, ses pouvoirs d'enquête peuvent permettre d'étaler au grand jour des cas de mauvaise administration bureaucratique qui, autrement, passeraient inaperçus [p. 461]. Bref, les pouvoirs que possède l'Ombudsman lui permettent d'aborder les problèmes administratifs que les pouvoirs judiciaires. Législatif et exécutif ne peuvent résoudre efficacement [p. 461]».

Même si l'Ombudsman n'a pas le pouvoir de résoudre tous les maux des citoyens, n'empêche que c'est un concept éprouvé et qui a porté secours à des millions de

personnes à travers le monde. Parmi les plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman, nombres sont celles qui ne sont pas réglées en faveur du plaignant. Toutefois il est essentiel que la plupart des plaignants ressentent qu'on leur a prêté une oreille attentive et que le Bureau a fait tout ce qui est possible dans le traitement des plaintes. En tant qu'Ombudsman, j'ai vite appris que le message que notre bureau souhaite transmettre n'est pas toujours celui qui correspond aux attentes des citoyens, ce qui s'avère une tâche à la fois délicate et complexe.

Viser plus haut

La plus grande partie du contenu de ce rapport constitue le fruit des labeurs de mon prédécesseur, Madame Ellen King, et de son personnel. Lors de son mandat, Madame King a su personnifier l'image d'une fonctionnaire idéale. Compétente, dévouée et attentive, elle a écouté et travaillé à résoudre les nombreuses plaintes portées à son attention. En raison des nombreux talents de Madame King, il sera difficile pour moi d'égaler la qualité du service qu'elle a offert aux citoyens de notre province. Je la remercie tant pour les conseils qu'elle m'a offerts que pour l'orientation qu'elle m'a fournie à la suite de ma nomination comme Ombudsman. Surtout, je la remercie d'avoir toujours visé plus haut au nom de nos concitoyens.

L'année 2003-2004 a été marquée par de nombreux changements qui ont eu un impact sur le fonctionnement du Bureau tels la nomination d'un nouvel Ombudsman, l'ajout d'un numéro sans frais, un renouvellement du personnel, l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion de dossier et à la fin de l'année, une augmentation soudaine du nombre de plaintes. Aussi, nous avons tenté de consacrer plus de temps aux problèmes systémiques afin de recommander des changements pour améliorer la prestation des services publics et prévenir certaines pratiques qui mènent à des plaintes de la part des citoyens.

Cette dernière initiative s'est révélée un défi particulièrement contraignant dans un bureau inondé d'appels en provenance de gens mécontents qui se préoccupent bien plus à voir à ce qu'on s'occupe de leur problème actuel et qu'on le règle. Toutes les plaintes présentées à notre bureau ne sont pas nécessairement recevables. Toutefois, presque la totalité de nos plaignants croient sincèrement avoir été lésés d'une façon quelconque.

Ce rapport présente quelques exemples des plaintes reçues à notre bureau des organismes en cause et des résultats de nos interventions. Au cours de l'année 2003-2004, le Bureau a accueilli (1 973) plaintes et demandes de renseignements. Ce chiffre constitue une légère augmentation en comparaison avec l'année

précédente (1 948 plaintes) et reflète une augmentation importante pour ce qui en est des mois de janvier, février et mars 2004. La tendance remarquée au cours de ces trois derniers mois de l'année s'est maintenue dans les mois qui ont suivis. En effet, le nombre de plaintes en date du 30 septembre 2004 (1 360) représentait une augmentation de 50 p. 100 par rapport au même semestre en 2003 (904).

Nous traiterons de cette augmentation d'une manière plus détaillée dans notre prochain rapport annuel. Entre temps, il est juste d'affirmer que ce surcroît considérable de plaintes puise énormément dans nos ressources financières et humaines actuelles. Cette nouvelle réalité limite également le temps et l'énergie que nous pouvons consacrer à une enquête plus poussée dans de nombreux dossiers. Pour composer avec la charge de travail accrue de façon aussi efficace que possible, nous avons dû délaisser avec réticence certaines des pratiques utilisées pour la gestion de cas.

Au cours de l'année, nous avons réussi à alléger ce nouveau fardeau en ayant recours à un système de gestion de dossier électronique en provenance du Bureau de l'ombudsman de l'Ontario. D'autre part, avec l'embauche de nouveaux employés, notamment quatre étudiants en droit durant l'été, une stagiaire et un étudiant du programme d'enseignement coopératif à l'automne, nous avons réussi à tenir le coup, mais de justesse. Au cours des dernières années, Madame King avait déclaré publiquement que la complexité et la difficulté se rattachant au nombre croissant d'enquêtes présentaient un défi de taille avec les ressources dont dispose le Bureau. Compte tenu de l'alourdissement de la charge de travail qui est attestée par les statistiques des neuf premiers mois de mon mandat, ce défi a été incontestablement soutenu et confirmé.

Le droit à l'information

Les tribunaux du Nouveau-Brunswick ont déterminé que la ***Loi sur le droit à l'information*** de la province favorisait la divulgation des informations. Conséquemment, les exemptions prévues par la loi devraient faire l'objet d'une interprétation stricte. Malheureusement, ce n'est pas la pratique dans la province. Tant les citoyens que les médias et les membres de l'Assemblée législative sont couramment privés des renseignements auxquels ils ont droit.

Il est devenu apparent qu'au moins une partie du problème est un manque de compréhension de la loi de la part des fonctionnaires et des demandeurs. Certains fonctionnaires semblent croire que tout renseignement présenté à un ministre constitue un « avis au ministre » et que de ce fait, ces renseignements demeurent

exempts. Ce point de vue étroit cause de la frustration pour ceux qui veulent obtenir des renseignements. Réciproquement, des demandeurs croient que, en demandant tout, ils obtiendront ce qu'ils cherchent en réalité. Lorsque des demandes générales et obscures sont avancées, les résultats sont rarement satisfaisants. D'ailleurs, de telles demandes sont immanquablement coûteuses et ne servent pas l'intérêt public.

Le fait que les municipalités ne sont pas visées par la ***Loi sur le droit à l'information*** et la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** pose un autre problème important. Puisqu'il est impératif que la transparence soit omniprésente et que le gouvernement soit plus ouvert, il est recommandé que les municipalités et les structures municipales soient incluses dans l'annexe A de la ***Loi sur le droit à l'information***. La mise en œuvre de cette recommandation protégerait d'autant plus les renseignements personnels des particuliers puisque l'ajout des municipalités et des structures municipales dans l'annexe A de la ***Loi sur le droit à l'information*** fera passer ces organismes publics sous le coup de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels.***

1. **Le Bureau de l'ombudsman recommande que les municipalités et les structures municipales soient ajoutées à l'annexe A de la *Loi sur le droit à l'information.***

Depuis quelques mois, j'ai suggéré qu'un atelier d'une journée soit tenu à l'intention des fonctionnaires, des députés, des journalistes, des rédacteurs, des groupes d'intérêt et des membres du public. Cette session aiderait à améliorer et à clarifier l'interprétation qui doit être donnée à la ***Loi sur le droit à l'information*** et du rôle que cette dernière joue dans une société ouverte, transparente et démocratique.

J'ai décidé de faire une recommandation officielle de cette suggestion dans le présent rapport dans l'espoir qu'elle sera appuyée par les autorités gouvernementales et l'ensemble de la société.

2. **Le Bureau de l'ombudsman recommande que le Bureau du Conseil exécutif organise et commandite dès que possible un atelier d'une journée sur le droit à l'information. Il est recommandé que les principaux intervenants soient invités à participer à une discussion ouverte et franche sur les rôles respectifs des parties, ainsi que sur le sens et l'application pratique de la *Loi sur le droit à l'information.***

Accès aux dossiers gouvernementaux

Pour que le travail d'un Ombudsman soit efficace, l'accessibilité rapide aux renseignements pertinents est primordiale. Il n'est pas possible de mener une enquête sur une plainte sans avoir accès aux documents relatifs au problème et les raisons motivant la décision administrative faisant l'objet de la plainte.

La ***Loi sur l'ombudsman*** reconnaît ce fait dans plusieurs articles qui confèrent à l'Ombudsman des pouvoirs étendus d'enquête et d'obtention de renseignements. Dans la majorité des situations, la collaboration des divers organismes publics et ministères est irréprochable. Toutefois, un désaccord quant à l'accès à l'information dans un ministère précis exige des efforts supplémentaires afin de supprimer les obstacles auxquels notre bureau fait face.

Le ministère des Services familiaux et communautaires soutient que sa législation lui empêche de nous fournir certains renseignements. Nous ne sommes pas d'accord avec cette interprétation. Bien que nous soyons en désaccord avec l'interprétation retenue par le ministère, l'important pour nous est d'éliminer les obstacles à notre travail. Par exemple, si les rapports d'enquête ministériels ne nous sont pas fournis, comment pouvons-nous garantir aux plaignants qu'ils ont été traités de façon équitable? Cela ne pouvait sûrement pas être l'intention des législateurs lorsque notre Bureau a été créé en 1967.

3. Le Bureau de l'Ombudsman recommande les modifications législatives suivantes pour éliminer ce malentendu :

a. que la *Loi sur les services à la famille* soit modifiée ainsi :

I. par l'adjonction d'un nouvel alinéa d) à l'Ombudsman ou à une personne nommée par l'Ombudsman au paragraphe 11(3), et par le déplacement de l'alinéa d) actuel à l'alinéa e);

II. par l'adjonction des mots ou d'une enquête de l'ombudsman après « procédure judiciaire » au paragraphe 30(6).

b. que le *Règlement 95-61* établi en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu familial* soit modifiée comme suit :

I. par l'adjonction d'un nouvel alinéa h) à l'Ombudsman ou à une personne nommée par l'Ombudsman au paragraphe 31(4).

c. que la *Loi sur l'ombudsman* soit modifiée comme suit :

I. par la suppression des paragraphes 18(4) et 18(5).

La protection des renseignements personnels

Le Nouveau-Brunswick, le Manitoba et le Yukon sont les trois seules provinces au Canada où l'Ombudsman est responsable tant des appels concernant le droit à l'information que des plaintes portant sur la protection des renseignements personnels. Toutes les autres provinces, à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard qui n'a pas d'Ombudsman, ont des commissaires distincts au droit à l'information et de la protection à la vie privée.

Notre charge de travail dans le cadre de la protection des renseignements personnels demeure assez restreinte. D'ailleurs, les plaintes de cette nature sont peu nombreuses et plus souvent que jamais notre travail se limite soit à la transmission de renseignements ou au renvoi de la plainte vers d'autres bureaux. Cette situation est sûrement attribuable à la portée limitée de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** qui ne traite que de la protection des renseignements personnels détenus par divers « organismes publics » désignés. Contrairement à un nombre croissant d'autres provinces canadiennes, notre loi ne s'applique pas aux organismes du secteur privé. Le ministre de la Justice du Nouveau-Brunswick a indiqué que désormais, nous devons recourir aux dispositions de la nouvelle loi fédérale, c'est-à-dire la ***Loi sur la protection des renseignements personnels et documents électroniques***, afin de protéger les renseignements personnels détenus par des organismes du secteur privé. Par ailleurs, certaines provinces ont adoptées des lois visant la protection des renseignements personnels sur la santé, ce qui n'est toutefois pas le cas au Nouveau-Brunswick.

Cela étant dit, les nouvelles menaces à la sécurité publique et les mesures législatives intrusives qui en ont résulté ont soulevé de nombreuses préoccupations au niveau de la protection des renseignements personnels, et ce, parmi les défenseurs des droits de la personne, tant ici qu'à l'étranger. Le ***Patriot Act*** des États-Unis, adopté en réponse aux attentats du 11 septembre 2001, en est un parfait exemple. Cette loi accorde au gouvernement le droit d'accéder aux renseignements personnels que détiennent les compagnies américaines ou leurs filiales, n'importe où dans le monde. Même si une telle loi ne devrait pas inciter de prime abord un sentiment de panique, n'empêche qu'une décision récente des tribunaux de la Colombie-Britannique a poussé de nombreux commissaires à la vie privée à se préoccuper de la portée que peut avoir la loi.

Nous pouvons seulement en conclure qu'il s'agit d'un domaine de compétence qui est susceptible de prendre de l'ampleur dans l'avenir.

Conclusion

Le présent rapport reflète l'immense travail et le dévouement de chaque membre du Bureau de l'ombudsman, y compris des quatre étudiants en droit qui ont passé l'été avec nous en 2004. Par le biais de recherches, de rédaction, de discussion ou d'analyse statistique, chacun d'eux a contribué au produit final. Je suis reconnaissant de leur participation enthousiasmée à une approche nouvelle et exigeante à l'accomplissement de notre mandat.

Les nombreuses recommandations dans ce rapport vous sont présentées le plus clairement possible. Celles qui suggèrent l'adoption de modifications législatives ont été formulées dans cette première partie, tandis que les autres sont présentées dans les pages suivantes.

Le traitement des plaintes du public est notre raison d'être et notre mandat principal. Écouter, enquêter, faire la médiation et recommander constituent les outils de notre métier. Toutefois nous ne pouvons accomplir entièrement le mandat exposé dans la ***Loi sur l'ombudsman*** et les autres lois qui définissent notre travail que si nous sommes en mesure d'examiner les problèmes systémiques et d'encourager l'amélioration des procédures, des politiques et des lois et règlements qui servent les citoyens du Nouveau-Brunswick. Nous continuerons de tenter de faire les deux à la fois en sachant que si nous réussissons, les gens du Nouveau-Brunswick et l'administration publique y gagneront au bout du compte.

Bernard Richard
Ombudsman

ENQUÊTE DE SA PROPRE INITIATIVE

Une once de prévention ...

L'article 12 de la ***Loi sur l'ombudsman*** prévoit que l'ombudsman peut « de sa propre initiative » enquêter sur une « matière administrative ». Même si elles sont rarement utilisées au Nouveau-Brunswick, les enquêtes menées de « sa propre initiative » ont été des outils utiles pour les ombudsmans dans les autres instances pour considérer des problèmes systémiques dans le but de prévenir la récidive de plaintes ou de tout simplement améliorer la politique gouvernementale.

Dans son arrêt-clé de 1984, *British Columbia Development Corp. c. British Columbia (ombudsman)*, la Cour suprême du Canada a défini l'expression « une question d'administration » comme «englobe tout ce que les organismes gouvernementaux font pour mettre en oeuvre les politiques du gouvernement. À mon avis, seules les activités de l'assemblée législative et des tribunaux échappent à l'examen de l'ombudsman» [p. 474]. Cette interprétation large permet au Bureau d'examiner des questions importantes pour les gens du Nouveau-Brunswick et de formuler des recommandations qui peuvent, nous l'espérons, améliorer leur vie.

Il ne serait pas exagéré d'affirmer que le Bureau a été appelé à examiner un grand nombre de questions allant de l'utilisation excessive de Ritalin aux problèmes liés au plan provincial de la santé. Même s'il n'est pas possible d'enquêter sur toutes les questions soumises à notre attention, j'ai décidé de demander au personnel d'aller au-delà de notre responsabilité de base, c'est-à-dire la gestion des plaintes individuelles, et d'enquêter sur les questions qui sont traitées dans les pages suivantes.

DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Les droits de nos enfants et de nos jeunes est une question qui touche tous les gens du Nouveau-Brunswick. Comme ils sont dépourvus de pouvoir politique, social et économique, les enfants et les jeunes sont vulnérables. De plus en plus de préoccupations sont soulevées aujourd'hui à leur sujet.

En janvier 2004, le Bureau de l'ombudsman a lancé un projet de recherche interne sur la création possible d'un défenseur des enfants et de la jeunesse dans la province. Divers rapports de coroner et de comités d'examen des décès d'enfants ont recommandé l'établissement d'un tel bureau indépendant du gouvernement. Un grand nombre de personnes et de groupes, dont l'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick, ont également formulé cette demande.

Après une recherche poussée, le Bureau a conclu qu'il était souhaitable d'avoir une loi provinciale qui reconnaît les droits et les besoins des enfants et de la jeunesse, et établit un bureau de défenseur pour travailler en leur nom. Le Bureau a déterminé qu'il fallait mieux sensibiliser les collectivités au sujet des questions liées au bien-être à l'enfance et d'informer le public au sujet des signes de négligence et de mauvais traitements, de même qu'au sujet de leur responsabilité de signaler ces cas. Nous avons conclu que la province avait besoin d'un défenseur des enfants et de la jeunesse qui n'était pas réactif, mais plutôt proactif, non-partisan et un porte-parole puissant des enfants.

La défense désigne la représentation des droits des personnes et l'aide aux personnes pour accéder aux services auxquels elles ont droit. Il s'ensuit qu'il s'agit d'un moyen avec lequel nous pouvons travailler avec les enfants et la jeunesse et en leur nom pour garantir que *leurs* droits sociaux et de protection reçoivent l'attention voulue.

Le Bureau était en train de formuler une recommandation officielle au gouvernement à l'égard de l'établissement d'un défenseur des enfants et de la jeunesse au Nouveau-Brunswick lorsqu'un projet de loi intitulé ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*** a été déposé et a reçu la sanction royale le 30 juin 2004. Nous sommes très heureux que, avec cette loi, le Nouveau-Brunswick se joint à huit autres provinces au Canada.

La ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*** vise à créer un bureau indépendant du défenseur des enfants et de la jeunesse qui relèverait directement de l'Assemblée législative. Ce bureau sera établi de la même manière que celui du Bureau de l'ombudsman. Selon l'article 3 de la Loi, ce nouveau bureau a les responsabilités suivantes :

« a. assurer que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes sont protégés;

b. assurer que les opinions des enfants et des jeunes sont entendues et considérés (*sic*) dans les forums appropriés lorsque ces opinions ne seraient pas autrement mises de l'avant;

c. assurer que les enfants et les jeunes aient accès aux services, et que les plaintes que les enfants et les jeunes pourraient avoir vis-à-vis ces services aient l'attention nécessaire;

d. fournir de l'information et des conseils au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux communautés au sujet de la disponibilité, l'efficacité, la sensibilité et la pertinence des services aux enfants et aux jeunes;

e. agir, de façon générale, en tant que défenseur pour les droits et les intérêts des enfants et des jeunes. »

Le défenseur peut également mener une enquête de sa propre initiative. Souvent les enfants ne sont pas informés de leurs droits ou sont trop intimidés pour se faire entendre. Le défenseur sera leur porte-parole.

Nous félicitons les membres de l'Assemblée législative d'avoir reconnu ce besoin important et d'avoir agi en ce sens. Nous encourageons le gouvernement à établir le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse dès que possible et nous sommes très optimistes au sujet des effets positifs que ce bureau aura sur les enfants et les jeunes du Nouveau-Brunswick.

ENTRETIEN À LA MÉTHADONE

Les plaintes adressées au Bureau de l'ombudsman au sujet de la disponibilité du programme de méthadone au Nouveau-Brunswick ont poussé le Bureau à examiner cette question. Dans le Plan provincial de la santé 2004-2008, le gouvernement provincial a indiqué qu'il mettra sur pied un service de substitution méthadone ciblant les personnes ayant une dépendance à l'égard des opioïdes. D'après ce qui est avancé dans le plan, «ce service reflétera les «meilleures pratiques» fondées sur des faits englobant l'administration, la surveillance de la conformité, les conseils et le suivi à long terme». Aucun autre détail n'a été fourni. Notre examen de la situation actuelle a mené à la formulation de plusieurs recommandations.

Renseignements généraux au sujet de la méthadone et de la dépendance à l'égard des opioïdes

La méthadone entre dans le traitement de la dépendance à l'égard des opioïdes. Ce groupe de drogues comprend la codéine, la morphine, l'héroïne et les autres drogues extraites des capsules du pavot asiatique. La dépendance aux opioïdes est causée par la consommation de drogues illicites, et elle peut résulter également de l'utilisation de médicaments sur ordonnance. Les personnes ayant une dépendance à l'égard des opioïdes mènent souvent des vies chaotiques et sont aux prises avec des problèmes médicaux et sociaux qui vont de l'itinérance aux surdoses et même à la violence[1]. Le programme d'entretien à la méthadone est considéré comme un moyen efficace de réduire la consommation d'opioïdes, la consommation d'autres drogues, l'activité criminelle et le taux de mortalité[2].

Perspective financière

La dépendance à l'égard des opioïdes est très coûteuse pour la société[3]. Dans la province, on estime que le coût de traitement de chaque toxicomane, y compris les visites au médecin, les visites au service d'urgence, les hospitalisations et les frais généraux, s'établit à près de 4 700 $ par année[4]. Les frais de justice supplémentaires

[1] SANTÉ CANADA. *Traitement d'entretien à la méthadone*, Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, Ottawa, 2002, 17 pages.
[2] CENTRE FOR ADDICTION AND MENTAL HEALTH. *Methadone Maintenance Treatment-Client Handbook*, Toronto, 2001, page 134.
[3] SANTÉ CANADA. *Meilleures pratiques – Traitement d'entretien à la méthadone*, Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, Ottawa, 2002, 119 pages.
[4] *CAMPBELL, JOHN. Cost-Benefit Analysis of a Methadone Treatment Program, le 27 juillet 2004, page 4.*

pour une personne ayant une dépendance à l'égard des opioïdes, y compris les coûts liés aux établissements correctionnels, aux services de maintien de l'ordre, aux tribunaux et au crime, sont évalués à près de 42 000 $[5]. Par contre, les coûts du programme de méthadone pour une personne sont estimés à 3 000 $[6]. On peut facilement voir que, s'il avait un programme de méthadone, le Nouveau-Brunswick pourrait réaliser des économies nettes de 1 700 $ à 43 700 $ par personne.

Programmes actuels d'entretien à la méthadone

Au Canada, les politiques varient, mais certains éléments sont obligatoires pour garantir que le programme d'entretien à la méthadone donne des résultats[7]. Parmi les volets d'un programme efficace de traitement d'entretien à la méthadone, mentionnons la dose appropriée, des soins médicaux supplémentaires, le traitement d'autres toxicomanies, le counseling et le soutien tout au long du processus de traitement, les services de santé mentale, les services de promotion de la santé et de prévention de la maladie, et un lien établi avec d'autres groupes de soutien communautaires.

Le Nouveau-Brunswick a deux programmes publics d'entretien à la méthadone, soit l'un à Moncton et l'autre à Fredericton. Dans son discours du trône de 2 décembre 2004, le gouvernement a annoncé son intention d'établir des nouvelles cliniques à Saint John et Miramichi.

En 2003, la clinique de santé communautaire de Fredericton, dirigée par la Faculté des soins infirmiers de la University of New Brunswick, a lancé un programme d'entretien à la méthadone en suivant une approche de traitements et de soins des besoins sociaux, mentaux, physiques et affectifs des patients. Plus tôt cette année, le programme a connu des problèmes de financement qui ont reçu beaucoup d'attention de la part des médias. À l'automne dernier, le ministère de la Santé et du Mieux-être – Service de traitement des dépendances a pris en charge le programme d'entretien à la méthadone de Fredericton. Une cinquantaine de personnes bénéficient du programme et plusieurs personnes sont inscrites sur la liste d'attente. La plupart d'entre elles sont jugées des clients stables. Elles reçoivent chaque jour une dose de méthadone à la clinique externe du Service de traitement des dépendances, participent à des séances de counseling de groupe chaque semaine et sont suivies par un médecin.

[5] *Ibid.*
[6] *Ibid.*
[7] *Ibid.*

Le ministère de la Santé et du Mieux-être - Service de traitement des dépendances voit également au fonctionnement de la clinique de Moncton. Les personnes sont admises au programme en fonction d'un processus établi. Une fois dans le programme, le participant est vu par un médecin chaque semaine. Avant de recevoir sa dose quotidienne de méthadone, il subit une analyse d'urine pour déterminer s'il fait actuellement un abus de toute autre substance. Dès que le dosage est stabilisé, des analyses sont administrées au hasard. Selon les médecins et les conseillers, 80 p. 100 des patients ont été stabilisés et seulement 20 p. 100 ont besoin de plus de counseling. La liste d'attente du programme de Moncton s'étend de six mois à un an.

Au Québec, le programme d'entretien à la méthadone est la responsabilité du service d'appui pour la méthadone (SAM), qui relève du centre de recherche et d'aide pour les narcomanes (CRAN). Le programme, qui a été établi comme un programme privé au départ en 1975, est devenu public en 1986. La méthadone est distribuée par les centres de santé communautaires, là où il en existe. Pour ce qui en est des régions rurales, où il n'existe aucun centre de santé communautaire pour distribuer la méthadone, ce sont les médecins qui s'en chargent. Le programme SAM vise une approche intégrée de l'entretien à la méthadone, y compris le counseling et le traitement des problèmes de santé mentale. Le counseling est encouragé, mais non obligatoire. Les lignes directrices concernant le programme émanent des associations de médecins et de pharmaciens. Le ministre provincial de la Santé est en train d'élaborer un guide de référence provincial.

Depuis 1996, l'Ontario a bénéficié d'un programme de méthadone financé par le gouvernement provincial. Le Bureau ontarien de prévention de la toxicomanie du ministère de la Santé, le Centre for Addiction and Mental Health (CAMH) et l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario ont élaboré les lignes directrices du programme. Ces lignes directrices ne sont pas conçues pour remplacer un jugement clinique solide. Elles traitent des critères d'admission, de l'évaluation du patient, des questions liées au dosage, des analyses d'urine pour déceler la drogue, de counseling, de la politique de portage, de la fin involontaire du traitement et du traitement d'entretien à méthadone dans les établissements correctionnels. Le programme ontarien est surtout axé sur la prévention et la fourniture du traitement disponible. Il cherche ensuite à limiter l'offre de drogues. Le programme vise à atteindre des buts à court terme et à réduire la consommation de drogues. Comme dans les autres provinces, l'Ontario a une longue liste d'attente. Les personnes peuvent recevoir un traitement à 750 endroits, mais il n'y a que 50 médecins oeuvrant dans le programme.

Questions

La question primordiale avec le programme de méthadone au Nouveau-Brunswick est sa disponibilité. Deux villes seulement ont des programmes de méthadone dirigés par le gouvernement provincial qui ont tous deux de longues listes d'attente. De plus, les initiatives privées lancées par les médecins, les travailleurs sociaux et les infirmières dans d'autres régions ont besoin de financement. Le Bureau de l'ombudsman est heureux de remarquer que le ministère de la Santé et du Mieux-être a traité de la question dans le Plan provincial de la santé 2004-2008. Toutefois, le plan de la santé offre peu de renseignements à un moment où les problèmes rattachés aux drogues sont un sujet de préoccupation croissant. De nombreux professionnels de la santé, des représentants des services du maintien de l'ordre et des citoyens intéressés ont récemment avancé leurs inquiétudes.

D'après la situation actuelle, nos discussions avec divers intervenants des programmes de Moncton et de Fredericton, et les lignes directrices de l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et du gouvernement du Canada, le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes au sujet de l'établissement d'un programme provincial de traitement d'entretien à la méthadone:

4. **Des programmes d'entretien à la méthadone devraient être établis dans chacune des sept régions de la santé du Nouveau-Brunswick.**

a. **Le service de traitement d'entretien à la méthadone devrait prévoir une approche intégrée semblable à celle qu'observait la clinique de santé communautaire de Fredericton avant sa fermeture. En plus du dosage de la méthadone, le service devrait comprendre la prévention, le counseling et des services de santé mentale.**

b. **La consommation de méthadone devrait être supervisée, et des mesures de sécurité devraient être établies pour prévenir l'abus.**

c. **Des groupes comme l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick et le Collège des médecins et chirurgiens devraient contribuer à l'établissement de lignes directrices normalisées sur le dosage.**

RAPPORT SUR LE MINISTÈRE DES SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

Étant donné le nombre élevé de plaintes que le Bureau de l'ombudsman reçoit chaque année au sujet des services qu'offre le ministère des Services familiaux et communautaires (SFC), l'ombudsman a choisi d'exercer, de sa propre initiative, son pouvoir d'enquêter [tel que stipulé au paragraphe 12(1) de la ***Loi sur l'ombudsman***] sur certaines procédures administratives du ministère.

Conséquemment, le présent rapport traite des questions suivantes :

I. L'expulsion de locataires de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick;

II. Les frais imposés aux locataires d'Habitation Nouveau-Brunswick pour des dommages causés aux logements publics et aux logements subventionnés par le gouvernement;

III. La procédure d'appel relative aux décisions prises par la division du Développement des ressources humaines de SFC.

Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

I. L'expulsion de locataires de logements d'Habitation Nouveau-Brunswick

Le programme de logements publics du Nouveau-Brunswick (y compris l'administration de logements publics et de logements subventionnés par le gouvernement) offre des logements aux personnes à faible revenu qui peuvent démontrer qu'ils ont besoin d'un logement abordable. Les locataires acceptés dans ce programme versent un loyer correspondant à 30 p. 100 de leur revenu.

Le Manuel d'administration des logements publics cite deux situations qui peuvent mener à une expulsion, notamment des arriérés de loyer et la violation d'engagements.

Selon la politique, on devrait entreprendre le processus d'expulsion d'un locataire lorsqu'il n'y a aucune activité satisfaisante de remboursement des arriérés au titre du loyer. L'expulsion sera une mesure de dernier recours et elle sera appliquée *seulement*

lorsque le ministère a épuisé tous les moyens de recouvrement des arriérés et que le locataire a montré, implicitement ou explicitement, qu'il n'était pas disposé à respecter les conditions de son bail.

Le Manuel d'administration des logements publics indique que l'expulsion d'un locataire en raison de la violation d'engagements devrait se faire *seulement* lorsque ce dernier n'est pas disposé à reconnaître la violation et à y remédier.

Selon les documents qu'a reçus le Bureau de l'ombudsman (de clients et de SFC) au cours de l'enquête sur les plaintes, l'alinéa 16 a) du bail des logements publics a été invoqué comme motif de résiliation de la location. Selon l'alinéa 16 a) :

> *Le bailleur et le preneur conviennent que chaque partie contractante peut, en tout temps, mettre fin au présent bail à l'expiration du mois qui suit l'avis écrit donné par une partie contractante à l'autre partie contractante.*

Les clients et les représentants de SFC ont informé le Bureau de l'ombudsman qu'on n'avisait pas toujours les locataires des motifs de leur expulsion, même si (comme il est indiqué ci-dessus) le Manuel d'administration des logements publics indique que toutes les mesures raisonnables devront être prises pour éviter l'expulsion de locataires de logements publics.

Étant donné que les propriétaires privés possèdent et gèrent les logements subventionnés par le gouvernement, les locataires sont tenus de respecter les conditions du bail de location. Les politiques et les procédures concernant les expulsions qu'observent les propriétaires-bailleurs privés de logements publics ne sont pas nécessairement les mêmes que celles de SFC.

SFC n'a établi aucune procédure d'appel qui permet aux locataires qui risquent une expulsion de contester cette mesure.

5. Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant la résiliation de baux de location de logements publics et de logements subventionnés par le gouvernement :

a. L'avis d'un mois ne devrait pas être invoqué comme motif de résiliation du bail de location.

b. Les motifs d'expulsion devraient toujours être communiqués aux locataires.

II. Frais imposés aux locataires pour des dommages causés aux logements publics ou aux logements subventionnés par le gouvernement

Selon le Manuel d'administration des logements publics, lorsqu'un locataire emménage dans un logement d'Habitation Nouveau-Brunswick, il faut inspecter le logement et noter toutes les réparations à effectuer sur un formulaire d'inspection. Ce formulaire sera signé par le nouveau locataire et un membre du personnel de SFC.

Selon la politique, lorsqu'un locataire signifie par un avis qu'il libérera un logement, Habitation Nouveau-Brunswick devrait lui envoyer une lettre pour l'informer de ses responsabilités à son départ, du paiement du loyer, des arrangements pris pour le paiement des arriérés, de ses responsabilités générales de nettoyage et de la marche à suivre pour retourner les clés. D'ailleurs, dès que possible après la réception d'un avis de départ du locataire, une inspection préliminaire du logement devrait être menée par un employé de SFC. Le rapport d'inspection préliminaire devrait indiquer les tâches dont le locataire serait tenu responsable s'il ne les a pas exécutées avant son départ. Dès que le logement est libéré, on devrait mener une inspection de suivi pour confirmer que le locataire s'est acquitté de ses responsabilités de nettoyage et a effectué toutes les réparations nécessaires.

Nous avons communiqué avec les représentants du Bureau du médiateur des loyers et nous avons appris que les propriétaires-bailleurs de logements privés (peu importe si SFC verse un supplément de loyer ou non) devraient mener des inspections à l'arrivée et au départ des locataires de leurs logements. D'après les renseignements qui nous ont été fournis, ce processus est appliqué afin de protéger les propriétaires-bailleurs et les locataires si une demande de remboursement était avancée en raison de dommages causés aux logements.

Au cours d'enquêtes sur les plaintes concernant les frais imposés aux locataires pour des dommages causés à des logements publics ou à des logements subventionnés par le gouvernement, le Bureau a appris qu'on ne remplissait pas toujours des formulaires d'inspection adéquats à l'arrivée ou au départ d'un locataire. Bien souvent, les rapports d'inspection ne sont pas signés par le locataire. Nous comprenons que certaines circonstances empêchent les locataires d'être présents au moment des inspections, en dépit des efforts du ministère de fixer des inspections à des moments qui conviennent à tous. Toutefois, dans certains cas, même si le locataire a donné l'avis écrit d'un mois, l'inspection a été faite bien après la date de départ du locataire.

Des représentants de SFC ont informé le Bureau que des régions d'Habitation Nouveau-Brunswick imposaient des frais aux locataires qui correspondent au coût

intégral de certaines réparations à un logement, tandis que d'autres demandaient un pourcentage des coûts. D'après les renseignements que nous avons obtenus, ce pourcentage est proportionnel à la durée d'occupation du logement par le locataire.

6. **Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant les frais imposés aux locataires pour des dommages causés aux logements publics ou subventionnés par le gouvernement :**

a. **Les formulaires d'inspection types devraient être remplis à l'arrivée des locataires dans des logements publics ou aux logements subventionnés par le gouvernement.**

b. **Les formulaires d'inspection types devraient être remplis au départ de tous les locataires d'un logement public ou des logements subventionné par le gouvernement.**

c. **Des efforts raisonnables devraient être déployée pour s'assurer que les rapports d'inspection soient signés par les locataires de logements publics ou d'un logement subventionnés par le gouvernement.**

d. **Tous les bureaux régionaux d'Habitation Nouveau-Brunswick devraient adopter la pratique d'imposer aux locataires des frais d'entretien (comme la peinture) qui correspondent à la durée d'occupation du logement.**

III. Procédure d'appel relative aux décisions prises par la direction de Développement des ressources humaines de services familiaux et communautaires.

Une personne peut demander une révision en vertu du paragraphe 15(1) du Règlement 95-61 de la ***Loi sur la sécurité du revenu familial*** si

- sa demande d'assistance a été rejetée;
- sa demande d'assistance a été approuvée mais la personne croit que le montant initial d'assistance financière accordé est insuffisant ou ne répond pas à ses besoins, compte tenu des limites imposées par le règlement;
- l'assistance financière qu'elle reçoit est suspendue ou annulée;
- le montant de l'assistance qu'elle reçoit est changé ou si elle n'est pas satisfaite du changement, ou
- à son avis, le retard dans la prise de décision dans une affaire qui touche la réception de son assistance financière n'est pas raisonnable.

Elle peut demander une révision dans les trente jours suivant la réception de l'avis d'une des décisions susmentionnées. Le réviseur de secteur révisera le dossier du client, rendra une décision et remettra à ce dernier un avis écrit de la décision dans les quinze jours suivants la réception de la demande de révision. Selon le règlement, l'avis écrit du réviseur contiendra les détails de la décision et les motifs de la décision. Il exposera la manière selon laquelle la personne peut interjeter appel de la décision, s'il y a lieu, et fera parvenir une formule d'avis d'appel qu'elle peut décider de présenter.

Il est possible d'interjeter appel de la plupart des décisions rendues par un réviseur de secteur auprès de la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial. Dans les vingt jours suivants la réception de la décision du réviseur, une personne peut signifier un avis d'appel au président de la Commission d'appel sur la sécurité de revenu familial. La Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial est un tribunal indépendant quasi-judiciaire qui est autonome du gouvernement. Les membres de la Commission sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Sur réception de l'avis d'appel, le président fixera une audience qui se tiendra dans les vingt jours de la date de réception de l'avis d'appel. Un avis d'audience écrit sera signifié à l'appelant au moins cinq jours avant la date de l'audience. Les audiences se déroulent dans la langue officielle du choix de l'appelant. Ce dernier peut être représenté par un avocat ou un autre représentant de son choix. Il peut aussi appeler des témoins à l'audience. Pour sa part, le ministère des Services familiaux et communautaires est représenté à l'audience par un agent désigné qui produira les preuves et qui peut également appeler des témoins. La Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial rendra une décision écrite dans les quinze jours suivants la clôture de l'audience et en distribuera une copie aux parties à l'appel.

D'après ce que le Bureau a compris par suite des consultations auprès de SFC, lorsqu'une enquête sur un bénéficiaire de l'aide au revenu a permis de conclure que ce dernier n'était pas admissible aux prestations d'aide financière, les clients de SFC ne reçoivent pas le rapport d'enquête qui a entraîné la fin de leurs prestations. On a informé le Bureau que des copies du rapport d'enquête ne sont pas remises aux personnes qui demandent une révision ou qui interjettent appel, car ces rapports contiennent souvent des renseignements qui permettraient d'identifier des tierces parties comme des témoins interviewés durant l'enquête.

Le Bureau a appris par la voie des plaintes qu'il a reçues et par l'entremise des représentants de SFC que, avant un appel, les bénéficiaires de l'aide au revenu n'ont

pas la possibilité de répondre aux allégations qui contestent leur admissibilité à l'aide financière avant qu'ils cessent de recevoir leurs prestations.

7. Le Bureau de l'ombudsman formule la recommandation suivante concernant la procédure d'appel relative aux décisions rendues par la division Développement des ressources humaines de SFC :

a. Les faits sur lesquels sont basés les décisions de mettre fin aux prestations devraient être communiqués aux clients de SFC pour qu'ils sachent quelles preuves seront produites contre eux à leur révision et à leur audience d'appel.

Les recommandations dans le présent rapport font suite à des questions qui reviennent périodiquement dans les plaintes que reçoit le Bureau de l'ombudsman. Après avoir consulté les autres bureaux d'ombudsman au Canada, le Bureau croit comprendre que bon nombre des questions susmentionnées ne sont pas propres au Nouveau-Brunswick. Le Bureau formule ses recommandations dans l'espoir qu'elles amélioreront la transparence et l'équité dans la prestation de ces services importants du gouvernement.

Le Bureau de l'ombudsman tient à remercier le ministère des Services familiaux et communautaires, la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial, les bureaux de l'ombudsman dans l'ensemble du Canada, l'*Urban Core Support Network*, le *Comité des 12 pour la justice sociale* et le Advocacy Collective de leurs points de vue et de leurs contributions au rapport.

LES FOYERS DE SOINS DU NOUVEAU-BRUNSWICK UN RÉSEAU QUI A BESOIN DE RÉFORME ?

Selon le ministère des Services familiaux et communautaires près de 3 900 personnes au Nouveau-Brunswick résident dans les foyers de soins. Il est raisonnable de croire qu'au fur et à mesure que la population vieillira, ce chiffre continuera d'augmenter.

En vertu de la ***Loi sur les foyers de soins***, le gouvernement provincial exerce des pouvoirs réglementaires étendus à l'égard d'un réseau de quelque 61 établissements. Il participe à l'établissement, au fonctionnement et à l'entretien des foyers, ainsi qu'à l'octroi d'une subvention aux résidents qui en ont besoin. Par l'entremise de la Direction des services des foyers de soins, le ministère des Services familiaux et communautaires (SFC) est chargé d'accorder et de révoquer les permis de fonctionnement, de mener des inspections, d'appliquer les normes opérationnelles, d'approuver les nouveaux résidents, et d'octroyer une subvention aux résidents qui en ont besoin. Bref, le gouvernement provincial participe de façon étendue à tous les échelons du réseau de foyers de soins, allant des contacts personnels avec les résidents potentiels aux prévisions des besoins au niveau provincial.

Deux catégories de plaintes

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman a reçu une série de plaintes émanant de groupes d'aînés et de particuliers au sujet de l'administration, le fonctionnement et l'organisation du réseau de foyers de soins. Ces préoccupations ont motivé notre décision de nous pencher sur la question.

Les résidents des foyers de soins constituent un groupe très vulnérable de la population. Ces personnes sont souvent incapables d'exprimer leurs propres préoccupations ou de défendre leurs propres intérêts. Le rapport d'un conseiller qui avait été commandé par Services familiaux et communautaires en 2002 a décrit ce groupe comme étant une «population de résidents dépendants et de plus en plus fragiles dont les niveaux d'acuité sont à la hausse». Ce rapport a souligné que le pourcentage de résidents de foyers de soins souffrant d'un trouble cognitif, de démence et d'autres troubles psychiatriques qui nécessite une gestion du comportement avait atteint 80 p. 100 en 2002[8], soit le double depuis 1989. Cela

[8] DMR CONSULTING. *Final Report – Resident Care Needs Project*, le 19 février 2002, p. 29.

étant dit, il demeure évident qu'une intervention de l'extérieur est essentielle pour assurer le bien-être des résidents. En effet, le Rapport annuel de statistiques des services des foyers de soins affirme que les inspecteurs ont décelé des infractions dans 97,9 p. 100 des foyers visités.

Les griefs soumis à l'attention du Bureau de l'ombudsman tombent dans deux catégories. Premièrement, les groupes de revendication des droits ont critiqué le cadre financier en vertu duquel évoluent les foyers de soins. Ces circonstances donnent l'impression que la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles administrée par SFC épuise indûment les ressources financières des résidents, ce qui pénalise directement ou indirectement leur famille et personnes à charge. Deuxièmement, des plaintes relatives au sujet de qualité de la vie des résidents dans les foyers nous sont couramment présentées. Les allégations de négligence en provenance des groupes de revendication des droits et le signalement de solitude, d'ennui et d'isolement chroniques laissent entendre qu'il existe un écart entre les besoins réels des soins de longue durée des résidents et les ressources humaines et financières limitées. Le rapport du conseiller susmentionné a décrit un «cycle vicieux» de manque de personnel, de demande accrue et de qualité du service réduite.

Un réseau en évolution

Pour ce qui en est de la première catégorie de plaintes, le Bureau de l'ombudsman souligne avec approbation les modifications annoncées récemment à la Directive sur la contribution financière normalisée des familles. Ces modifications atténueront modérément le fardeau financier des familles et des conjoints des résidents des foyers de soins en protégeant une partie des biens liquides, des biens réels et du revenu mensuel. Toutefois, le principe voulant que les Néo-Brunswickois soient responsables du coût et de la fourniture de services de longue durée aux membres de leur famille demeure intact. En d'autres termes, le gouvernement provincial continue de se positionner comme un «payeur de dernier recours»[9].

En réalité, toutefois, le gouvernement est tenu d'offrir une aide partielle ou totale à plus de 80 p. 100 de la clientèle des foyers de soins. Durant l'année se terminant le 31 mars 2003, les paiements de subvention aux résidents ont représenté 62,6 p. 100 du financement total aux foyers de soins de la province.

[9] MINISTÈRE DES SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES. SERVICES DES FOYERS DE SOINS. *Rapport annuel de statistiques – Année se terminant le 31 mars 2003*, p.29

Selon le Bureau de l'ombudsman, ces chiffres donnent lieu de s'inquiéter. La durée moyenne du séjour des résidents dans les foyers de soins au Nouveau-Brunswick est juste d'un peu plus de trois ans. Le taux de subvention de 80 p. 100 dénote que, dans des circonstances typiques, la Directive sur la contribution financière normalisée des familles entraîne un épuisement très rapide des ressources de la famille, ce qui crée des déboires économiques aux résidents, aux conjoints et parfois aux familles entières. Le contact régulier avec certains des citoyens les plus défavorisés du Nouveau-Brunswick souligne les inquiétudes du Bureau au sujet des effets réels d'une telle «répartition des coûts».

Les modifications récemment annoncées dans la Directive sur la contribution financière des familles offriront un cadre financier légèrement plus tolérant. Toutefois, la clientèle des foyers de soins du Nouveau-Brunswick et leur famille demeureront soumis aux exigences relatives à l'aliénation des avoirs, ces dernières étant les plus étendues du Canada. Les défis associés à la prestation de soins de longue durée aux aînés sont familiers aux gouvernements dans l'ensemble du Canada. Toutefois, les approches varient d'une province à l'autre.

La Nouvelle-Écosse et les réformes qu'elle a apportées aux foyers de soins

En janvier 2005, la Nouvelle-Écosse se joindra au rang des autres provinces, dont l'Ontario, la Colombie-Britannique et les provinces des Prairies dans lesquelles les exigences relatives à l'aliénation des avoirs ont été entièrement éliminées. La capacité des résidents des foyers de soins en Nouvelle-Écosse de contribuer à leurs coûts sera donc basée sur une simple évaluation des revenus. Nous sommes d'avis qu'une telle évaluation financière est l'approche à retenir.

8. Le Bureau de l'ombudsman recommande que le calcul de la contribution financière des familles aux services des foyers de soins offerts aux résidents du Nouveau-Brunswick soit exclusivement basé sur le revenu du client.

La Nouvelle-Écosse accroît les standards au niveau de l'administration des foyers de soins dans la région de l'Atlantique par d'autres façons. Notamment, elle prévoit assumer le coût intégral des services de soins de santé aux aînés résidant dans les foyers de soins à partir de 2005. De cette manière, la province donne suite à l'affirmation voulant que les résidents des foyers de soins, sans doute le groupe le plus vulnérable de la société, soient exclus injustement du parapluie humain du système public d'assurance-maladie. Cette affirmation est appuyée par l'argument voulant que les foyers de soins offrent les soins palliatifs nécessaires sur le plan médical qui seraient assurés s'ils étaient administrés dans un contexte hospitalier.

Il faut noter que des préoccupations semblables ont été soulevées à l'extérieur du pays et ont menées à une intervention active par les homologues du Bureau. L'année dernière, l'ombudsman britannique des services de santé a déterminé que le service de santé national de la Grande-Bretagne devrait régler les coûts des personnes qui résident principalement dans les foyers de soins pour des raisons médicales. Cette décision est fondée sur les traditions communes de compassion et de responsabilité sociale.

9. Le Bureau de l'ombudsman recommande que les coûts des services de santé offerts aux résidents des foyers de soins au Nouveau-Brunswick soient la responsabilité du gouvernement provincial.

Une clientèle vulnérable

En ce jour, près de 77 p. 100 de la clientèle des foyers de soins de la province a 75 ans et plus[10]. En moyenne, 65 p. 100 des résidents sont admis directement à leur sortie de l'hôpital. La majorité des résidents souffrent de troubles cognitifs et ont besoin d'aide à se vêtir et à pourvoir à leurs besoins personnels et d'hygiène. Près de la moitié ne peut pas se nourrir sans aide[11].

Compte tenu des circonstances, il incombe aux employés du milieu hospitalier, aux médecins, aux familles et au gouvernement provincial d'assurer le bien-être des résidents des foyers de soins. Même si nous ignorons s'il y a eu des enquêtes de menées au Nouveau-Brunswick, la recherche en Ontario et ailleurs laisse entendre que les adultes âgés sont particulièrement vulnérables aux mauvais traitements dans certains cadres institutionnels[12]. Dans les foyers de soins, une préoccupation clé est la négligence, à savoir l'omission par un soigneur de voir aux besoins d'un adulte âgé qui est incapable de voir lui-même à ses propres besoins. En général, le potentiel de négligence est aggravé par des facteurs tels le manque de personnel et la dépendance accrue des résidents.

L'individu : une déclaration des droits des résidents

10. Le Bureau de l'ombudsman recommande que la *Loi sur les foyers de soins* soit modifiée par l'adjonction d'une déclaration des droits des résidents et

[10] Ibid, p. 18.
[11] DMR CONSULTING. *Final Report – Resident Care Needs Project*, le 19 février 2002, p. 29.
[12] Veuillez consultez la publication du Centre national d'information sur la violence dans la famille de Santé Canada intitulée *Les mauvais traitements à l'égard des aînés en établissement*, accessible à hc-sc.gc.ca/hppb/violencefamiliale/html/ageinstitutions_f.html

que cette dernière soit claire et concise. Le projet de déclaration de droits énoncerait explicitement les garanties qui sont déjà implicites dans diverses dispositions du *Règlement général – Loi sur les foyers de soins* concernant les normes de soins minimales et offrirait aux législateurs du Nouveau-Brunswick une nouvelle occasion de repenser et de réaffirmer leur engagement à l'égard du bien-être des aînés.

Le Bureau de l'ombudsman envisage une déclaration qui réunirait les objectifs suivants :

- Accentuer **l'individualité du résident** dans la loi;
- **Habiliter** les résidents et leurs décideurs-substituts;
- **Affirmer** la dignité de tous les résidents des foyers de soins.

Une déclaration des droits de normalisation, suffisamment ferme pour qu'elle puisse avoir un effet sur de réelles situations et avoir force de loi, constituerait un instrument important pour les résidents et leurs défenseurs.

Des solutions innovatrices

Maintenir le rythme face aux besoins de soins de santé d'une population vieillissante présente des défis sans précédent pour les gens du Nouveau-Brunswick. La vulnérabilité du bénéficiaire des soins de longue durée a poussé le Bureau de l'ombudsman à rechercher des moyens d'accroître sa surveillance des fournisseurs de soins résidentiels au Nouveau-Brunswick. Advenant que les ressources soient disponibles, nous entendons agir de façon proactive et de consacrer plus de temps aux questions touchant les foyers de soins et les foyers de soins spéciaux. Nous croyons que le Bureau peut offrir une telle surveillance de façon efficace par rapport aux coûts, en attendant l'établissement d'un bureau spécifique du défenseur des soins de longue durée. Les établissements de soins de longue durée ne sont pas, toutefois, des organismes publics et ne sont donc pas visés par la ***Loi sur l'ombudsman***.

11. Pour assurer que le Bureau ait le pouvoir législatif nécessaire, nous recommandons que la *Loi sur l'Ombudsman* soit modifié pour permettre à l'Ombudsman de mener des enquêtes et d'exercer la surveillance des établissements résidentiels dont le fonctionnement relève de la *Loi sur les foyers de soins* ou qui sont agréés par le ministère des Services familiaux et communautaires.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Conseil exécutif

1. **Le Bureau de l'ombudsman recommande que les municipalités et les structures municipales soient énumérées à l'annexe A de la *Loi sur le droit à l'information*.**

2. **Le Bureau de l'ombudsman recommande que le Bureau du Conseil exécutif organise et commandite dès que possible un atelier d'une journée sur le droit à l'information. Il est recommandé que les principaux intervenants soient invités à participer à une discussion ouverte et franche sur les rôles respectifs des parties, ainsi que sur le sens et l'application pratique de la *Loi sur le droit à l'information*.**

Justice

3. **Le Bureau de l'ombudsman recommande les modifications législatives suivantes pour éliminer le malentendu avec Services familiaux et communautaires à propos de notre droit d'accès à l'information concernant une plainte reçue part notre bureau.**

a. **Que la *Loi sur les services à la famille* soit modifiée ainsi :**

   I. **par l'adjonction d'un nouvel alinéa d) à l'ombudsman ou à une personne nommée par l'ombudsman au paragraphe 11(3), et par le déplacement de l'alinéa d) actuel à l'alinéa e);**

   II. **par l'adjonction des mots ou d'une enquête de l'ombudsman après « procédure judiciaire » au paragraphe 30(6).**

b. **Que le *Règlement 95-61* établi en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu familial* soit modifié comme suit :**

   I. **par l'adjonction d'un nouvel alinéa h) à l'ombudsman ou à une personne nommée par l'ombudsman au paragraphe 31(4).**

c. Que la *Loi sur l'ombudsman* soit modifiée comme suit :

I. par la suppression des paragraphes 18(4) et 18(5).

Santé et mieux-être

4. Des programmes d'entretien à la méthadone devraient être établis dans chacune des sept régions de la santé du Nouveau-Brunswick.

a. Le service de traitement d'entretien à la méthadone devrait prévoir une approche intégrée semblable à celle qu'observait la clinique de santé communautaire de Fredericton avant sa fermeture. En plus du dosage de la méthadone, le service devrait comprendre la prévention, le counseling et des services de santé mentale.

b. La consommation de méthadone devrait être supervisée, et des mesures de sécurité devraient être établies pour prévenir l'abus.

c. Des groupes comme l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick et le Collège des médecins et chirurgiens devraient contribuer à l'établissement de lignes directrices normalisées sur le dosage.

Services familiaux et communautaires

5. Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant la résiliation de baux de location de logements publics et de logements subventionnés par le gouvernement :

a. L'avis d'un mois ne devrait pas être invoqué comme motif de résiliation du bail de location.

b. Les motifs d'expulsion devraient toujours être communiqués aux locataires.

6. Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant les frais imposés aux locataires pour des dommages causés aux logements publics ou subventionnés par le gouvernement :

a. Les formulaires d'inspection types devraient être remplis à l'arrivée des locataires dans des logements publics ou aux logements subventionnés par le gouvernement.

b. Les formulaires d'inspection types devraient être remplis au départ de tous les locataires d'un logement public ou des logements subventionné par le gouvernement.

c. Des efforts raisonnables devraient être déployées pour s'assurer que les rapports d'inspection sont signés par les locataires de logements publics ou d'un logement subventionnés par le gouvernement.

d. Tous les bureaux régionaux d'Habitation Nouveau-Brunswick devraient adopter la pratique d'imposer aux locataires des frais d'entretien (comme la peinture) qui correspondent à la durée d'occupation du logement.

7. Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant la procédure d'appel relative aux décisions rendues par la division Développement des ressources humaines de SFC :

a. Les faits sur lesquels sont basés les décisions de mettre fin aux prestations devraient être communiqués aux clients de SFC pour qu'ils sachent quelles preuves seront produites contre eux à leur révision et à leur audience d'appel.

8. Le Bureau de l'ombudsman recommande que le calcul de la contribution financière des familles aux services des foyers de soins offerts aux résidents du Nouveau-Brunswick soit exclusivement basé sur le revenu du client.

9. Le Bureau de l'ombudsman recommande que les coûts des services de santé offerts aux résidents des foyers de soins au Nouveau-Brunswick soient la responsabilité du gouvernement provincial.

10. Le Bureau de l'ombudsman recommande que la *Loi sur les foyers de soins* soit modifiée par l'adjonction d'une déclaration des droits des résidents et que cette dernière soit claire et concise. Le projet de déclaration de droits énoncerait explicitement les garanties qui sont déjà implicites dans diverses dispositions du *Règlement général – Loi sur les foyers de soins* concernant les normes de soins minimales et offrirait aux législateurs du Nouveau-Brunswick une nouvelle occasion de repenser et de réaffirmer leur engagement à l'égard du bien-être des aînés.

11. Pour assurer que le Bureau ait le pouvoir législatif nécessaire, nous recommandons que la *Loi sur l'Ombudsman* soit modifiée pour permettre à l'Ombudsman de mener des enquêtes et d'exercer la surveillance des établissements résidentiels dont le fonctionnement relève de la *Loi sur les foyers de soins* ou qui sont agréés par le ministère des Services familiaux et communautaires.

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a la compétence législative la plus étendue de tous les bureaux provinciaux de l'ombudsman au Canada.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de cinq lois.

1. ***Loi sur l'Ombudsman***
2. ***Loi sur la Fonction publique***
3. ***Loi sur le droit à l'information***
4. ***Loi sur les archives***
5. ***Loi sur la protection des renseignements personnels***

Comme le montre l'information ci-dessus, le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a non seulement les responsabilités traditionnelles que lui confère la ***Loi sur l'Ombudsman*** mais également celles qui lui sont attribuées en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur les archives*** et la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

LOI SUR L'OMBUDSMAN

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Le Bureau de l'ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la ***Loi*** établit que l'ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la ***Loi sur la Fonction publique***, l'ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La ***Loi sur la Fonction publique*** confère à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la ***Loi*** prévoit que l'ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;

- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la ***Loi***, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

LOI SUR LE DROIT A L'INFORMATION

Proclamée en 1980, la ***Loi sur le droit à l'information*** vise à permettre aux citoyens d'accéder à des renseignements de nature publique. Depuis son entrée en vigueur, la ***Loi*** a été modifiée à plusieurs reprises, les modifications portant essentiellement sur les catégories d'exceptions selon lesquelles le droit à l'information est suspendu.

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'ombudsman doit procéder, dans un délai de 30 jours, à un examen indépendant du refus de divulguer de l'information aux citoyens par les ministères et organismes énumérés dans les règlements d'application de la ***Loi***.

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994. À ce moment-là, le Bureau de l'ombudsman a été désigné l'organisme indépendant chargé de faire enquête sur les plaintes concernant la protection des renseignements personnels.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté une nouvelle ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. La ***Loi*** a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et a été proclamée le 1er avril 2001.

LOI SUR LES ARCHIVES

Le Bureau de l'ombudsman a des fonctions en vertu de la ***Loi sur les archives*** semblables à celles que lui confère la ***Loi sur le droit à l'information***.

OBJECTIFS

Le Bureau de l'ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants:

Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

STATISTIQUES 2003/2004

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 1973 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2003/2004. De ce nombre, 936 relevaient de la compétence du Bureau; 444 étaient des questions et des demandes de renseignements et 593 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 59 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'ombudsman a reçu 2 appels en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique***. Les deux (2) appels ont été prévus pour des audiences officielles l'un a été rejetté et l'autre retiré.

En 2003/2004, le Bureau de l'ombudsman a reçu 13 plaintes officielles de candidats non choisis en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***.

De plus, le Bureau de l'ombudsman a répondu à un nombre de questions et demandes de renseignements concernant la ***Loi***.

- Durant l'année 2003/2004, le Bureau de l'ombudsman a reçu 26 requêtes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***.

De plus, le Bureau de l'ombudsman a mené 5 enquêtes et fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

- En 2003/2004, le Bureau de l'ombudsman a reçu 13 plaintes et demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'ombudsman.

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 325 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le Bureau a reçu 9 demandes d'information et plaintes des détenus qui ne relevaient pas de la juridiction du Bureau.

L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'approbation de tous les partis politiques de l'Assemblée législative est recherchée avant la nomination d'un Ombudsman.

La ***Loi sur l'ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement aux plaintes de nature administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'ombudsman***.

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les affaires de nature criminelle
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR L'OMBUDSMAN*

Accès

Le Bureau de l'ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'ombudsman***.

Selon la nature de la plainte, le Bureau peut parfois en arriver à un règlement par voie informelle. Après avoir reçu les détails de la plainte du client, le Bureau communique avec le ministère ou l'organisme en cause pour obtenir plus de renseignements au sujet des circonstances ayant donné lieu à la plainte. Parfois, la plainte est réglée de cette manière. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'en arriver à un règlement rapide et qu'une plainte est du ressort de la ***Loi sur l'ombudsman***, on mène une enquête approfondie et impartiale.

Enquêtes

Conformément à la ***Loi sur l'ombudsman***, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

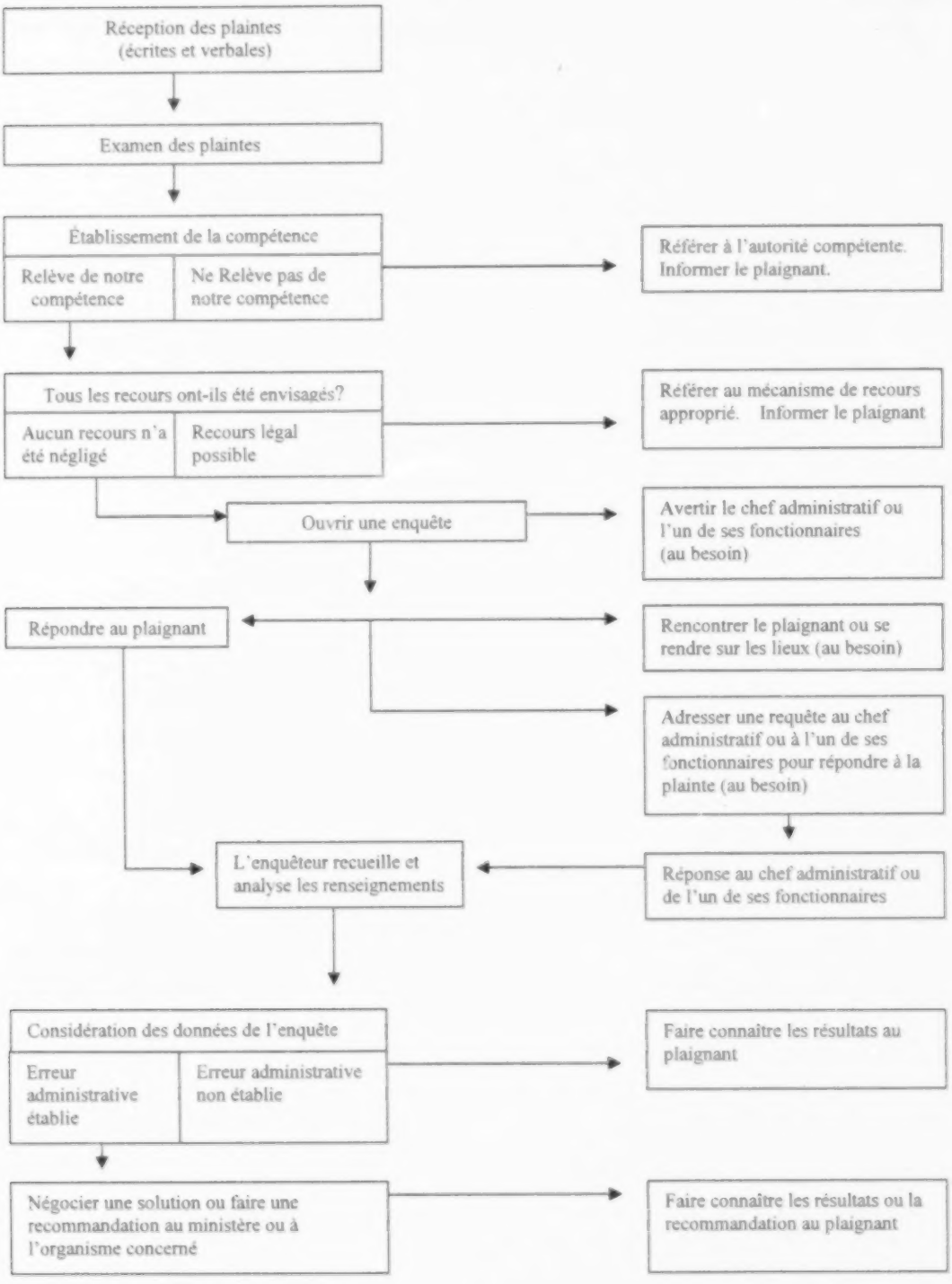
À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'ombudsman cherchera à en arriver à un règlement où, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement qui suit montre la façon habituelle dont le Bureau de l'ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'ombudsman.

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES



APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA *LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE*

En vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, les employés peuvent soumettre leurs appels au Bureau de l'ombudsman concernant des nominations à des postes de la fonction publique de candidats de l'intérieur ou de l'extérieur de la fonction publique. De même, les candidats non retenus à des concours publics qui n'ont pas qualité d'employé peuvent déposer une plainte auprès du Bureau ayant rapport aux résultats du concours.

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La ***Loi*** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à

déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la ***Loi*** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la ***Loi,*** demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la ***Loi***.

L'ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

RENVOIS EN VERTU DE LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION*

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information,*** une personne peut adresser au ministre compétent, une demande d'accès à des informations contenues dans un ou plusieurs documents. Lorsque le ministre ne fournit pas l'information demandée ou n'est pas en mesure de le faire, le requérant peut recourir aux services de l'ombudsman ou à un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsque le Bureau est saisi d'une demande d'information, l'ombudsman est tenu, en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, d'examiner l'affaire qui lui a été soumise dans les 30 jours suivants la réception de la demande de recours.

La ***Loi*** autorise l'ombudsman à examiner l'information que le ministre a refusé de communiquer, si celle-ci existe, et cette consultation doit être menée à titre confidentiel.

Pour déterminer si l'information devrait être divulguée, l'ombudsman examine l'information sur les lieux. Selon la nature des informations sollicitées, il peut s'agir d'examiner qu'un document ou qu'un dossier ou une série de documents ou des boîtes de dossiers.

Si l'information que sollicite un client est contenue dans un document, l'ombudsman peut examiner des documents autres que des documents sur papier, puisque au sens de la ***Loi sur le droit à l'information,*** un document comprend « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique, ou autrement.* »

À l'issue de l'enquête, si l'ombudsman détermine que l'information sollicitée n'est pas une exception à l'information pour laquelle le droit à l'information est suspendu en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, il recommande au ministre de la divulguer conformément à la ***Loi.***

Le droit conféré par la ***Loi*** est suspendu pour la communication d'informations figurant dans la liste d'exceptions énumérées à l'article 6 de la ***Loi***.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui a la responsabilité de faire enquête sur des plaintes concernant la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes gouvernementaux.

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994.

Même si le **Code de protection des renseignements personnels** encadre les pratiques de gestion de l'information, l'ombudsman a recommandé au gouvernement qu'il adopte, dans les plus brefs délais, une Loi sur la protection de la vie privée ou une Loi sur la protection des renseignements personnels qui assurerait une meilleure protection de la vie privée.

La ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** a été proclamée le 1er avril 2001. Celle-ci vise à réglementer la collecte, la confidentialité, la correction, la divulgation, la conservation et l'utilisation de renseignements personnels. La ***Loi*** s'applique aux organismes publics déterminés en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information*** et à tout autre organisme public qui peut être désigné par règlement. Dans la ***Loi***, l'ombudsman se voit confier la responsabilité d'enquêter sur des plaintes relatives à des infractions à la ***Loi***.

Alors que le Bureau de l'ombudsman a la responsabilité de faire enquête sur les plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, il revient aux ministères et aux organismes gouvernementaux d'assurer que la gestion des renseignements personnels est conforme aux dispositions de la ***Loi***.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la ***Loi sur l'ombudsman***, que sur les plaintes « ***portant sur les questions d'ordre administratif*** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2003/2004 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter qu'une plainte était d'**ordre criminel**, car elle portait, par exemple, sur une agression. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la ***Loi sur l'ombudsman***, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles ou le Barreau (Aide juridique).

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci puisse se faire entendre également.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

Durant la période visée par ce rapport, le personnel du Bureau de l'ombudsman s'est présenté, à neuf occasions, à des établissements correctionnels provinciaux pour faire enquête sur des plaintes déposées par des détenus. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'ombudsman passe actuellement en revue ses indicateurs de rendement dans le but de cerner et d'adopter des indicateurs pertinents qui l'aideront à atteindre son objectif, c'est-à-dire d'améliorer les services fournis à tous les clients.

Un certain nombre de facteurs ont incité le Bureau à entreprendre cette revue maintenant : un nouveau système informatisé de gestion des cas a été établi au milieu de l'exercice 2003-2004; le personnel a connu des changements importants durant cet exercice, y compris l'entrée en fonction d'un nouvel ombudsman; un numéro de téléphone sans frais a été instauré, ce qui permet aux gens de l'extérieur de la région du Grand Fredericton de joindre le Bureau plus facilement; celui-ci a pu réaliser des économies sur le plan administratif au cours des trois derniers mois de l'exercice; ces trois derniers mois ont également affiché une flambée du nombre de nouvelles plaintes (cette tendance s'est maintenue durant les six premiers mois de l'exercice 2004-2005) et le fait que le personnel de l'ombudsman a rencontré les représentants de divers ministères et organismes gouvernementaux afin de trouver des moyens d'améliorer la façon dont tous s'acquittent de leurs fonctions respectives prescrites par la loi.

Nous avons pour but de continuer à réaliser des économies et à améliorer la façon dont nous menons à bien nos activités ainsi que de faire un compte rendu à cet égard dans notre rapport annuel 2004-2005.

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2003-2004. À titre comparatif, il comprend aussi le budget approuvé pour 2004-2005.

Les frais de personnel représentent environ 82 p. 100 du budget.

Les données ci-dessous révèlent que les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman ont excédé le budget pour l'année. Cependant, des fonds ont été transférés au cours de l'exercice dans le cadre du processus du budget supplémentaire afin de compenser les coûts liés aux retraites, à la mise à jour de la bureautique et des changements d'effectif.

	2004/2005	**2003/2004**	
	Budget	**Budget**	**Dépenses réelles**
Frais de personnel	569.2	531.7	544.8
Autres services	92.0	74.5	89.8
Fournitures et approvisionnements	12.0	12.5	10.1
Biens et matériel	22.0	14.3	22.1
	695.2	633.0	666.8

Nota : Affectations budgétaires et dépenses réelles (en milliers de dollars)

TABLEAU STATISTIQUE 2003/2004

RÉSULTAS DES PLAINTES REÇUES EN 2003/2004 ET ENQUÊTES REPORTÉES DE 2002/2003

Ministères/Organismes/Lois	Total	Résolu	Partiellement résolu Référence fournie/ Information donnée	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Loi sur la Fonction publique	21	-	6	9	6
Éducation	28	4	14	4	6
Environnement et Gouvernements locaux	15	2	6	5	2
Services familiaux et communautaires	228	7	88	78	55
Santé et Mieux-être	57	5	22	23	7
Justice	19	3	12	3	1
Ressources naturelles et Énergie	8	2	5	1	-
Société d'énergie du N.-B.	51	7	12	27	5
Municipalité	21	2	6	7	6
Loi sur la protection des renseignements personnels	13	1	11	1	-
Sécurité publique	331	34	111	175	11
Loi sur le droit à l'information	50	22	27	1	-
Services Nouveau-Brunswick	10	-	7	2	1
Formation et Développement de l'emploi	19	1	5	9	4
Transports	27	3	14	6	4
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	58	2	34	9	13
**Autres	39	8	9	15	7
Total	***995**	**103**	**389**	**375**	**128**

*Ce nombre comprend 59 enquêtes reportées de l'année précédente.

** Ministères/organismes/lois avec 5 plaintes ou moins durant 2003/2004.

*** 137 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2003/2004. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la ***Loi sur l'Ombudsman,*** les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

ÉDUCATION

	2003/2004	2002/2003
Administration	1	7
Transports	3	7
Enfants à besoins spéciaux	3	6
Prêts étudiants	6	5
Plaintes reliées à l'emploi	2	4
Transfert d'élève	1	3
Suspensions	2	3
Programme d'études et tests	-	2
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Programme d'immersion en français	-	1
Culture et Patrimoine	-	1
Total	**19**	**41**

SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

	2003/2004	2002/2003
Prestation d'aide au revenu		
Supression ou réduction	32	20
Refus	26	19
Montants ou calculs	1	14
Critères d'admissibilité	15	14
Besoins à long terme	12	7
Remboursements	10	4
Retards	6	4
Total Partiel	102	82
Unités de logement		
Réparations	12	12
Disponibilité	19	11
Évictions	12	10
Inspections	3	5
Droits des locataires	-	4
Transferts	3	2
Total Partiel	49	44
Plaintes portant sur le personnel	21	15
Administration	3	14
Prestations spéciales	-	11
Cartes d'assistance médicale	15	10
Services de protection	11	6
Supplément au chauffage	4	6
Adoptions	2	5
Questions médicales	11	3
Formation et programmes de travail	2	3
Prêts et subventions au logement	12	2
Foyers de soins/Etablissements résidentiels	19	2
Plaintes reliées à l'emploi	2	1
Commission d'appel	3	-
Appareils ménagers/meubles	3	-
Total	**259**	**204**

SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

	2003/2004	2002/2002
Santé mentale	6	13
Corporations hospitalières	-	6
Plaintes reliées à l'emploi	1	5
Administration	1	4
Plaintes portant sur le personnel	-	4
Assurance-maladie	6	4
Permis et licences	-	3
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	-	3
Services de placement	-	2
Santé publique	4	1
Adoptions	-	1
Plan de médicaments sur ordonnance	1	1
Services - traitement des dépendances	5	-
Statistiques de l'état civil	3	2
Total	**27**	**49**

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2003/2004	2002/2003
Plaintes relatives aux services	31	21
Calendrier des paiements	5	6
Facturation et calculs	12	3
Dépôts de garantie	2	3
Administration	1	1
Demandes en dommages-intérêts	3	1
Total	**54**	**35**

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2003/2004	2002/2003
Permis et licences	13	13
Administration	-	2
Plaintes portant sur le personnel	4	1
Services des coroners	1	1
Mesures d'urgence	1	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	-
Autres	1	1
Total	**21**	**18**

TRANSPORTS

	2003/2004	2002/2003
Entretien des chemins et des ponts	11	9
Plaintes reliées à l'emploi	5	5
Demandes en dommages-intérêts	6	4
Accès et droit de passage	-	3
Problèmes de propriété	5	2
Administration	3	1
Procédures d'expropriation	1	1
Plaintes portant sur le personnel	-	-
Permis et licences	-	-
Total	**31**	**25**

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL

	2003/2004	2002/2003
Indemnisation		
Suppression ou réduction	23	16
Montant ou calcul	10	7
Prestations d'invalidité de longue durée	2	-
Total Partiel	35	23
Tribunal d'appel	7	13
Demande refusée	8	5
Administration	4	4
Paiement de services médicaux	3	3
Admissibilité	1	2
Plaintes portant sur le personnel	4	2
Demande pour formation	1	2
Réadaptation médicale	6	1
Incapacité partielle permanente	-	-
Total	**69**	**55**

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

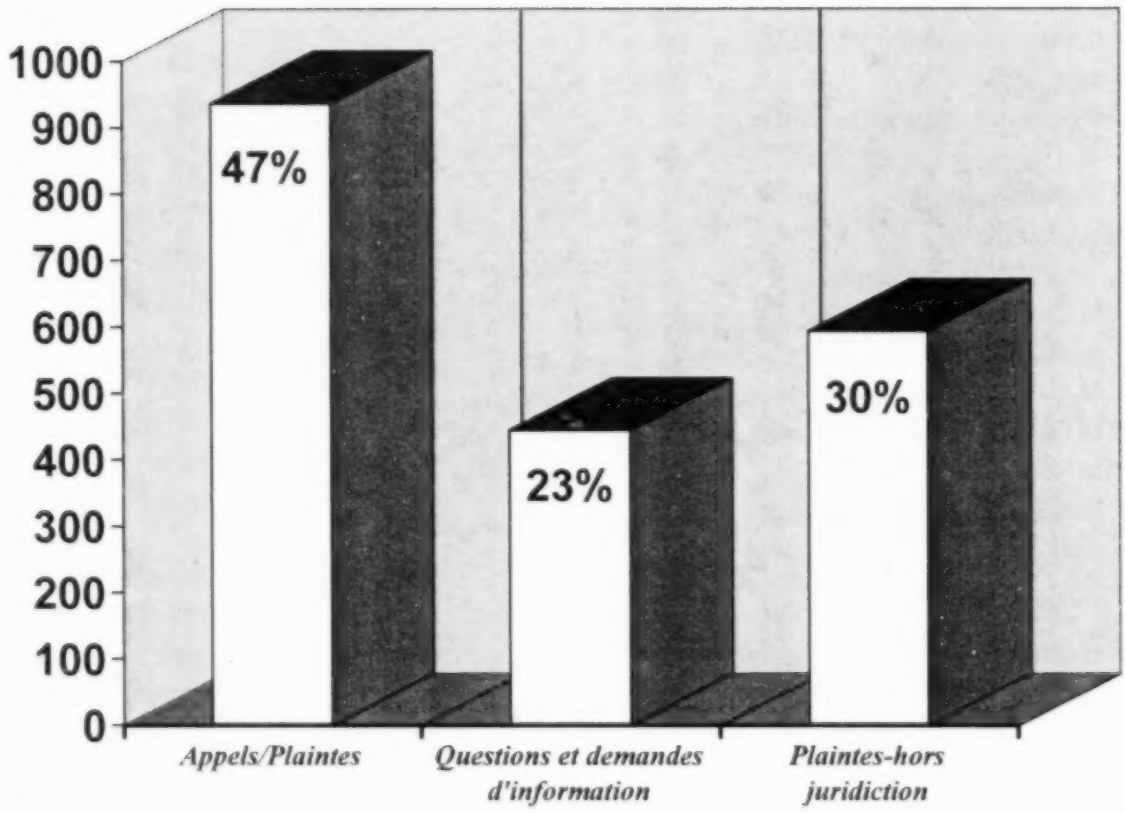
	2003/2004	2002/2003
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	35	29
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	28	16
Soins dentaires	4	14
Demande pour aller à l'hôpital	3	9
Lunettes, soins ophtalmologiques	5	3
Régime alimentaire spécial	2	2
Menace de suicide	3	2
Physiothérapie	-	1
Santé mentale	2	-
Appareils médicaux	1	-
Total Partiel	83	76
Conditions de détention		
Vêtements et literie	7	8
Propreté	5	7
Nourriture	6	7
Chauffage et ventilation	2	3
Surpeuplement	4	2
Usage du tabac	7	1
Entretien et reparations	3	1
Autres	0	1
Total Partiel	34	30

Administration	15	17
Programme de mise en liberté provisoire	8	14
Mesures disciplinaires	18	13
Bien personnels des détenus	12	12
Classification ou transferts	26	11
Demande de détention à domicile	6	11
Privilèges de visites	15	11
Loisirs	12	9
Placement à l'intérieur de l'institution	33	8
Privilèges relatifs aux programmes	12	6
Emploi du téléphone	6	5
Correspondance	11	4
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	2	4
Moyens de contention utilisés		2
4		
Contrebande	4	2
Ségrégation	4	2
Conduite du personnel	13	2
Menacé par la présence d'autres détenus	2	2
Formulaires de demande	4	1
Langues Officielles-Services	-	1
Requêtes pour articles refuses	2	-
Autres		
Abandonné par le détenu	1	7
Total Partiel	**325***	**253***
Demande de renseignements	1	33
Questions qui ne relèvent pas du Bureau	-	-
Agression physique	1	10
Cour	3	2
Libération conditionnelle	-	1
Aide juridique	1	-
Agression sexuelle	-	-
Abus verbal et blasphémer (personnel)	3	-
Total	**334**	**299**

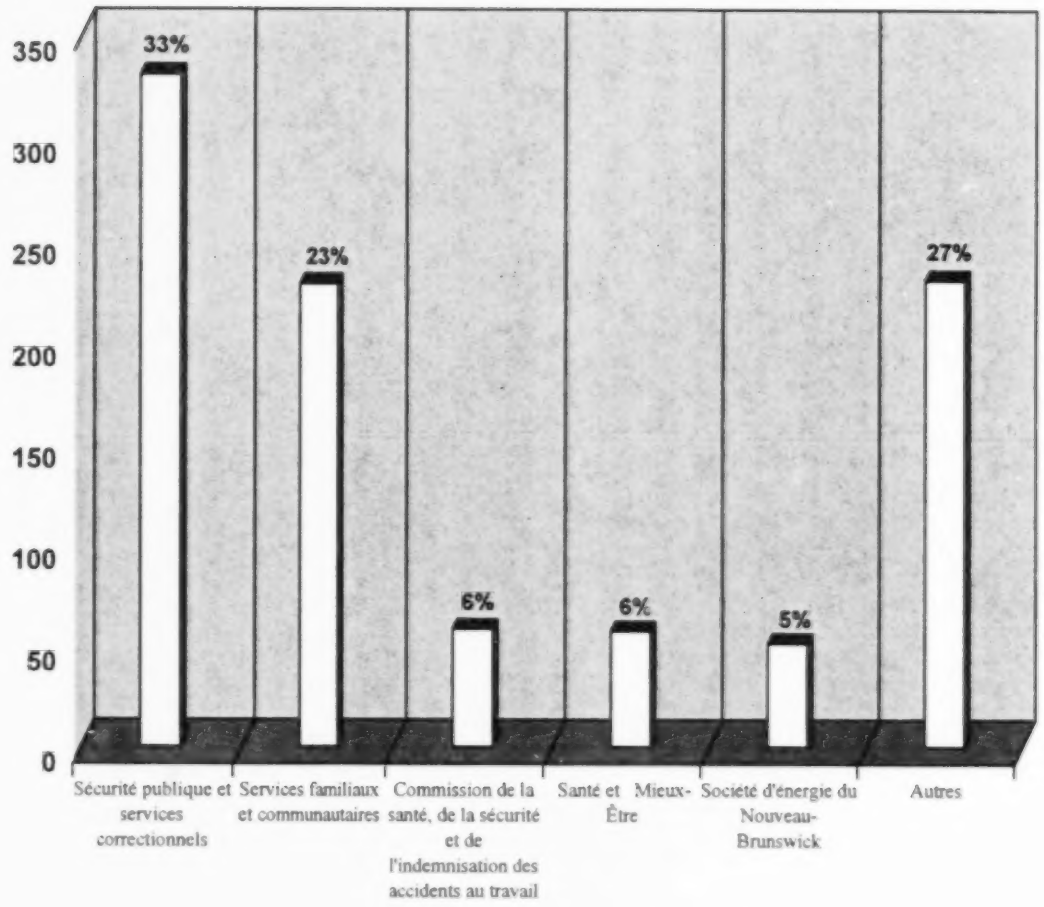
*Parfois les détenus se regroupent pour déposer une plainte collective. Les plaintes collectives se rapportent à des domaines d'intérêts communs tels que les conditions de détention, la nourriture, le tabagisme et les loisirs.

TABLEAUX

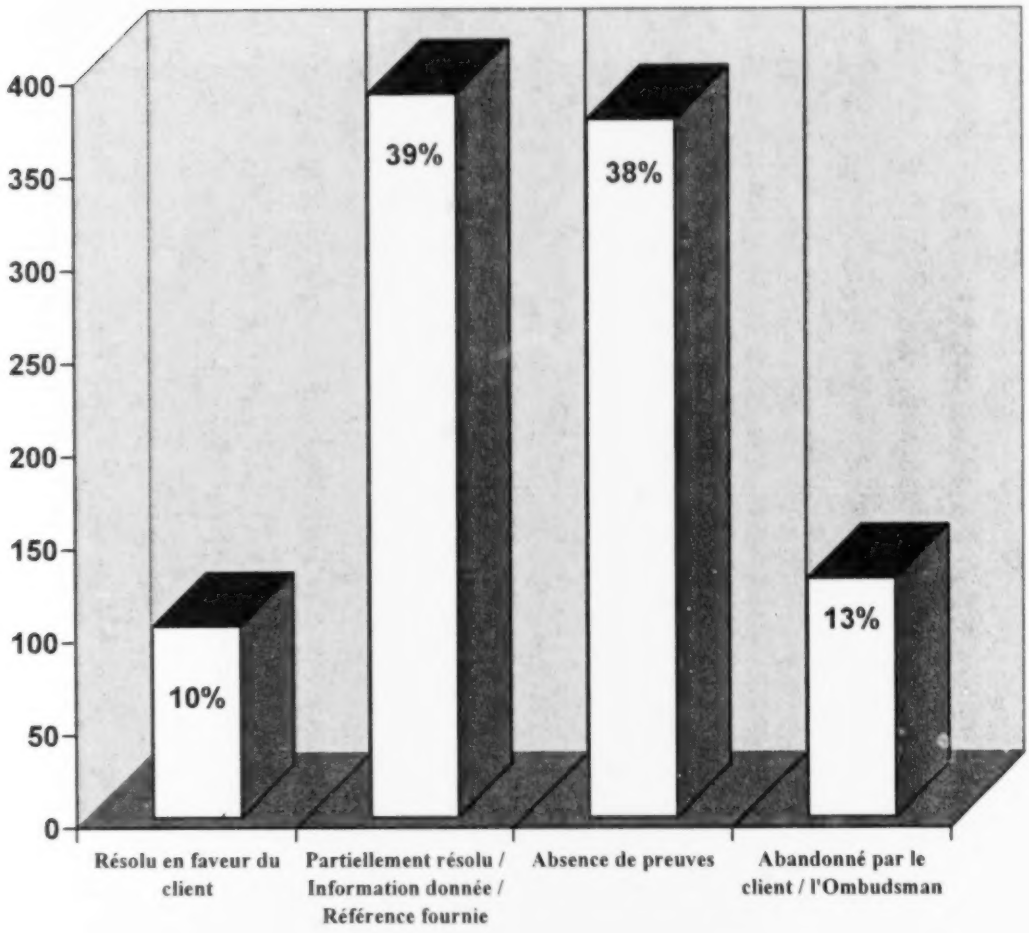
PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2003/2004



CINQ PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES



POPULATION ET PLAINTES PAR COMPTÉ

Compté	Population	Pourcentage de population	Pourcentage des plaintes
Albert	26 749	3.7	0.7 (1.7)
Carleton	27 184	3.7	2.4 (2.5)
Charlotte	27 366	3.8	1.6 (1.7)
Gloucester	82 929	11.4	13.3 (19.2)
Kent	31 383	4.3	2.6 (2.7)
Kings	64 208	8.8	2.2 (4.2)
Madawaska	35 611	4.9	13.1 (10.5)
Northumberland	50 817	7.0	4.7 (4.6)
Queens	11 862	1.6	1.0 (1.7)
Restigouche	36 134	5.0	5.7 (7.8)
Saint John	76 407	10.5	13.3 (8.4)
Sunbury	25 776	3.5	2.0 (2.9)
Victoria	21 172	2.9	3.7 (5.5)
Westmorland	124 688	17.1	13.5 (11.8)
York	87 212	12.0	14.4 (13.3)
	729 498	**100**	**94.2 (98.5)***

Nota: Population provenant du Recensement de 2001
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
(% pour 2001/2002 entre parenthèses)
**Hors province ou d'origine inconnue – 5.7% (1.5%)*